Le biblioteche in Piemonte

tra innovazione e trasformazione

OSSERVATORIO CULTURALE DEL PIEMONTE

Le biblioteche in Piemonte. Tra innovazione e trasformazione

Redazione a cura dell'Osservatorio Culturale del Piemonte

Luca Dal Pozzolo (direzione scientifica, testo)
Maria Giangrande (coordinamento, raccolta, elaborazione e analisi dati)
Paolo Inverni (progetto grafico, impaginazione)
Con il contributo di Luisella Carnelli e Lucia Zanetta

Si ringraziano per l'indispensabile contributo e il prezioso lavoro di indirizzo e discussione i partecipanti allo Steering Committee:
Enzo Borio, Franco Bungaro, Salvatore Bonasoro, Maria Cassella, Stefania Chiavero, Cecilia Cognigni, Matteo D'Ambrosio, Andrea De Pasquale, Paola Ferrero, Nicoletta Fiorio Plà, Paolo Messina, Giuseppina Mussari, Eugenio Pintore, Maria Savio, Emanuela Secinaro, Maurizio Vivarelli.
Si ringraziano inoltre i partecipanti ai panel:
Dimitri Brunetti, Riccardo Ferrari, Raffaella Magnano, Alessandro Mercuri, Dario Milano, Davide Monge, Franco Orsola, Alessio Pavarallo, Alessandra Quaglia, Caterina Ramonda, Anna Maria Viotto.
Infine si ringraziano per aver messo a disposizione dati e informazioni:
Andrea Cassina, Beatrice Catinella, Gabriella Ronchetti, Alessandra Salvini.

dicembre 2015

Osservatorio Culturale del Piemonte

Nasce nel 1998 come partnership pubblico-privata regolata da un Protocollo d'Intesa. Obiettivo dell'Osservatorio è quello di fornire un quadro sistematico ed aggiornato delle principali variabili del settore culturale che possa costituirsi come lo scenario di base, conosciuto e condiviso, rispetto al quale valutare le strategie di intervento, i risultati attesi, le dinamiche di singoli sub-settori in rapporto al complesso delle attività.
L'Osservatorio, istituito presso IRES - Istituto di Ricerche Economico-Sociali del Piemonte, ha la propria sede operativa presso Fondazione Fitzcarraldo.

Sottoscrittori del Protocollo d'Intesa:
Regione Piemonte
Città di Torino
IRES - Istituto di Ricerche Economico-Sociali del Piemonte
Compagnia di San Paolo
Fondazione Cassa di Risparmio di Torino
AGIS - Associazione Generale Italiana dello Spettacolo
Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Torino
Fondazione Fitzcarraldo

Direttore:
Arch. Luca Dal Pozzolo

www.ocp.piemonte.it

9 Obiettivi e metodologia

13 Le biblioteche piemontesi in numeri
Biblioteche civiche e Sistemi Bibliotecari
I servizi offerti dalle biblioteche civiche di pubblica lettura
La comunicazione
31 Lo sguardo sugli utenti
39 Monitoraggio, dati e strumenti qualitativi
Limiti e opportunità delle analisi
Un approccio qualitativo
47 Domande consolidate e nuove sfide
Quali dati, quali elementi di valutazione, quale percezione?
Il ruolo della biblioteca rispetto alle nuove domande
59 Adeguamento tecnologico e innovazione digitale
L'accesso al patrimonio
La presenza online della biblioteca
La digital literacy
67 Accessibilità e organizzazione territoriale in Reti e Sistemi
Il diverso ciclo economico e le funzioni della Regione
L'incrinatura del modello di biblioteca di riferimento
Il modello territoriale di governance
La definizione di soglie di qualità per i servizi bibliotecari
77 Il funzionamento in sintesi di tre Sistemi Bibliotecari

81 Bibliografia

85 Allegati
Report primo incontro Steering Committee
Report secondo incontro Steering Committee
Report panel
Report terzo incontro Steering Committee
Report quarto incontro Steering Committee
Report incontro Sistemi Bibliotecari

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Gli obiettivi della ricerca sono stati definiti in una riflessione congiunta dell'Osservatorio Culturale del Piemonte, che da quasi vent'anni si occupa di monitorare i diversi settori culturali come contributo conoscitivo per le politiche culturali regionali, e dell'AIB Piemonte, che – oltre a esercitare la propria funzione di rappresentanza – riveste un ruolo particolarmente rilevante sia nello studio delle tematiche proprie della biblioteconomia, sia nella realizzazione di azioni concrete mirate allo sviluppo delle professionalità bibliotecarie.

Ne è emersa una lista di temi di approfondimento e di obiettivi di conoscenza che intende non solo confrontarsi con il vivace dibattito in corso su ruolo e funzione delle biblioteche, ma che mira anche a indagare le implicazioni che questi temi hanno a livello territoriale, proponendo una riflessione sull'adeguatezza degli assetti normativi e regolamentari rispetto alle veloci trasformazioni della società. Più in particolare il lavoro è mirato a:

1. **contribuire alla riflessione sulla funzione della biblioteca (pubblica, accademica, specialistica e di conservazione)** nei confronti di gruppi di utenti sempre più articolati, riflettendo sui diversi percorsi cognitivi che la biblioteca può innescare e che sempre più allargano il loro raggio d'azione rispetto alla centralità del libro. Ci si pone qui la domanda: quali servizi, quali interfacce e quali forme di socialità possono disegnare le nervature di una risposta alla domanda di conoscenza della cittadinanza nel quotidiano sociale, nei percorsi di affiancamento alla scuola, nei comparti ad alta specializzazione?
2. **ripensare il ruolo delle biblioteche alla luce di nuove domande culturali e delle sfide poste dalla rapida trasformazione della società.** Ci s'interroga su quali siano gli elementi fondamentali per valutare i possibili scenari di trasformazione della domanda culturale e delle modalità con le quali le nuove generazioni si trovano esposte ai contenuti culturali. Il ripensamento del ruolo della biblioteca si lega anche all'accresciuta necessità di promuovere sinergie nel campo della tutela e della valorizzazione del patrimonio documentario spesso conservato in istituti diversi per tipologia e vocazione, con l'obiettivo non secondario di individuare nuovi percorsi e facilitare la creazione di progettualità trasversali ai diversi comparti e alle differenti istituzioni.
3. **riflettere, alla luce delle trasformazioni in atto, sulla strutturazione dei Sistemi bibliotecari attuali**, che rappresentano l'ordito della distribuzione dei servizi nella regione. Diviene cruciale pensare la sostenibilità dell'offerta in relazione ai possibili elementi di evoluzione dei Sistemi e delle loro trame territoriali, rappresentate dalle biblioteche e dai singoli servizi, attraverso l'analisi e la valutazione dei punti di forza e di debolezza della situazione piemontese.

Nell'alveo dei quesiti sopra accennati, l'Osservatorio, di concerto con l'AIB, ha individuato tre filoni di ricerca:

- **Le nuove domande**: come cambia l'utenza in relazione ai nuovi scenari di consumo culturale e alla composizione della popolazione – sempre più multiculturale – in termini di richieste di servizi, domande non ancora soddisfatte e domande potenziali. In relazione a questo aspetto è importante valutare quali potrebbero essere le risposte fornite dalle differenti tipologie di biblioteche soprattutto considerando le effettive capacità di intervento di quest'ultime e la loro attuale situazione in termini di risorse e dotazione disponibili.
- **La rivoluzione digitale**: ci s'interroga sui modi con i quali quest'ultima impatti sui modelli di fruizione attuale e su quali direttrici sia possibile immaginare le future modalità di interazione tra biblioteche e utenti. In un'ottica di forti cambiamenti, quale ruolo dovrebbero rivestire le diverse tipologie di biblioteche?
- **L'accessibilità territoriale e culturale**: le Reti e i Sistemi bibliotecari piemontesi sono elementi cruciali per agevolare l'accesso alla cultura nei territori e favorire il coinvolgimento della popolazione straniera residente e di gruppi di utenza con abilità cognitive e motorie differenti. Pensati nella loro logica geografica e organizzativa alla fine degli anni '70, i sistemi bibliotecari hanno svolto un ruolo di primaria importanza nell'articolare un presidio culturale irrinunciabile nei territori. Ciononostante, un ripensamento oggi è doveroso per valutare gli elementi di forza e reagire in modo adeguato alle richieste di cambiamenti che le nuove domande rendono pressanti.

Per garantire organicità e strutturazione alle analisi, prevalentemente qualitative, nella prima fase di lavoro è stata ricostruita la tela di fondo della situazione in Piemonte per ciò che concerne gli elementi quantitativi, ricomponendo lo scenario, il fondale dal quale staccare le figure articolate che gli approfondimenti e le analisi di carattere qualitativo contribuiscono a disegnare e colorare.
Questo contributo rappresenta l'incipit della ricerca anche in termini espositivi.

Per ciò che concerne l'analisi qualitativa è risultata centrale la stretta collaborazione con lo *Steering Committee* – il comitato di esperti e responsabili della gestione delle istituzioni bibliotecarie, costituito ad hoc col supporto dell'AIB Piemonte – che ha contribuito, con stimoli e sollecitazioni significative, ad arricchire l'approfondimento delle varie tematiche.
La centralità dello *Steering Committee*, oltre al ruolo d'indirizzo e orientamento della ricerca, si è concretato nell'individuazione delle ipotesi da verificare e nella selezione dei testimoni privilegiati da intervistare singolarmente o da invitare per i panel strutturati di discussione.

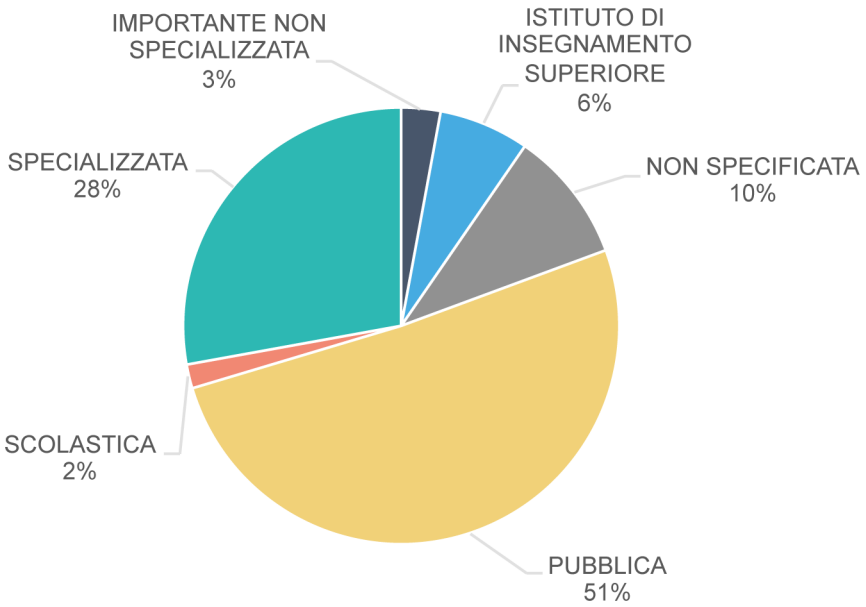
Circa 40 testimoni privilegiati, tra bibliotecari, accademici, stakeholder e amministratori pubblici, hanno fornito la propria opinione in merito ai temi trattati contribuendo a tracciare i contorni delle trasformazioni in atto e proponendo alcune riflessioni e traiettorie su cui lavorare per ripensare le politiche pubbliche regionali a sostegno dello sviluppo e del rinnovamento delle biblioteche in Piemonte. Il loro contributo dev'essere considerato come parte integrante della ricerca, che – in effetti – rappresenta una prima

restituzione di una complessa polifonia sul tema della biblioteca del futuro, ispirata dalla convinzione fortemente condivisa che il ruolo della biblioteca come presidio culturale e di cittadinanza non potrà che crescere nei prossimi anni.

LE BIBLIOTECHE PIEMONTESI IN NUMERI

Secondo l'Anagrafe delle Biblioteche Italiane[1], in Piemonte ci sono 1.239 biblioteche che danno luogo a un universo composto per poco più del 50% da biblioteche di pubblica lettura (indicate nel grafico con la dicitura "Pubblica"), per una quota al di sotto del 30% da biblioteche specializzate e per il 6% da biblioteche accademiche (indicate nel grafico con la dicitura "Istituto di insegnamento superiore").

Graf. 1 – Ripartizione delle tipologie di biblioteche in Piemonte (anno 2014)



Fonte: elaborazioni OCP su dati ICCU

Per evidenziare alcuni elementi di confronto è stata selezionata una lista d'indicatori definiti dall'IFLA nelle *Global Library Statistics*[2] (vedi Tab. 1), comuni sia alle biblioteche di pubblica lettura sia a quelle specialistiche e accademiche. Si tratta di un primo tentativo di definire un set d'indicatori utilizzabile trasversalmente rispetto alle diverse tipologie di biblioteche e che potrebbe costituire la base per monitoraggi futuri.

I dati delle biblioteche civiche riportati nelle tabelle successive si riferiscono alle 375 strutture che hanno fornito informazioni complete nel monitoraggio condotto dal Settore Biblioteche della Regione Piemonte nel 2012 e si riferiscono quindi solo a una quota parte delle 703 biblioteche civiche presenti sul territorio regionale.

1 http://anagrafe.iccu.sbn.it/opencms/opencms/

2 Cfr. S. Ellis, M. Heaney, P. Meunier, R. Poll, *Global Library Statistics*, in "IFLA Journal" vol. 35, n. 2 (2009), pp. 123-130, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf

Le informazioni relative alle biblioteche specialistiche riguardano le strutture che hanno risposto all'indagine del 2013 coordinata dal CoBiS - Coordinamento delle biblioteche speciali e specialistiche di Torino.
Infine, i dati sulle biblioteche universitarie restituiscono quanto emerso dalla rilevazione del 2011 realizzata dal Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari d'Ateneo (GIM).
È da sottolineare come premessa il fatto che i dati non sono completamente omogenei, sia in relazione all'anno di rilevazione, sia per la mancanza di informazioni riguardanti le biblioteche specialistiche operanti al di fuori del capoluogo regionale.

Nonostante tali limiti conoscitivi, in un'ottica futura sarebbe fondamentale che le informazioni quantitative individuate diventassero oggetto di aggiornamenti annuali, per monitorare il settore a livello regionale.

Tab. 1 – Biblioteche rispondenti alle diverse indagini in Piemonte : elementi dimensionali

ELEMENTI DIMENSIONALI	CIVICHE	UNIVERSITARIE *	SPECIALISTICHE
N. di biblioteche	377	71	44
Biblioteche con orario di apertura settimanale > 20 h	117	n.d.	26
Biblioteche in cui è disponibile accesso Internet	229	n.d.	18
Posti lettura	11.188	3.964	594
Biblioteche con sito web	n.d.	n.d.	n.d.
Patrimonio documentario cartaceo disponibile	8.931.431	3.257.922	1.646.861
Patrimonio elettronico – E-book **	144.559	27.191	n.d.
Patrimonio elettronico - Database	n.d.	334	n.d.
Iscritti al prestito***	452.310	n.d.	33.396
Prestiti locali	3.562.917	258.208	n.d.
Visite	2.827.337	n.d.	n.d.
Personale dipendente	820	174	72
Spese per acquisto libri e periodici (valori in €)	2.666.514	5.510.065	n.d.
N. di partecipanti agli eventi in biblioteca (corsi di formazione, reading, incontri, ecc.)	n.d.	1.625	n.d.

Fonte: elaborazioni OCP su dati CoBiS, GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari d'Ateneo) e Settore Biblioteche, Archivi e Istituti Culturali della Regione Piemonte. I dati delle biblioteche civiche si riferiscono a quelle monitorate nel 2012, quelli delle specialistiche all'anno 2013 e quelli delle universitarie al 2011.

* I dati delle biblioteche universitarie si riferiscono alle biblioteche centrali e di dipartimento dei tre Atenei piemontesi.

** Per le biblioteche civiche il dato si riferisce a tutti i documenti elettronici.

*** Nelle biblioteche specialistiche gli iscritti al prestito sono gli utenti annuali, mentre in quelle accademiche coincidono con gli iscritti ai diversi Atenei.

Benché si tratti di stime per difetto, anche in ragione della frazione di biblioteche rispondenti sul totale, si può senz'altro affermare che in Piemonte sono disponibili al pubblico nelle diverse tipologie di biblioteche non meno di 14 milioni di documenti cartacei, che sono stati oggetto di circa 4 milioni di prestiti annui, mentre gli addetti ammontano a oltre mille unità.
Emerge – anche da questi dati parziali – un'articolazione di presidi culturali che trova uno dei punti di forza nella distribuzione capillare sul territorio, soprattutto per quanto riguarda le biblioteche civiche.

Ciò che va sottolineato è l'incompletezza dei dati quantitativi dovuta alla mancanza di rilevazione, o meglio di comunicazione, di alcuni indici che l'IFLA considera nelle *Global Library Statistics*.
Ad esempio, è presente l'informazione riguardante l'accesso Internet all'interno della biblioteca, ma in nessun caso, invece, viene rilevata l'esistenza di un sito web. Ovviamente non è pensabile che in Piemonte tutte le istituzioni bibliotecarie siano sprovviste di una propria presenza sul web, mentre è più probabile che sinora i sistemi di monitoraggio e di rilevazione delle informazioni statistiche abbiano trascurato tale aspetto, seppure oggi assuma un'importanza significativa nella comunicazione della propria esistenza. Di qui l'urgenza di giungere in breve tempo a un sistema di rilevazione esteso e completo almeno per ciò che concerne un set d'informazioni e dati fondamentali.

BIBLIOTECHE CIVICHE E SISTEMI BIBLIOTECARI

Il sistema di monitoraggio messo a punto dal Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte permette di approfondire l'analisi descrittiva delle biblioteche civiche piemontesi e di fornire una fotografia parziale del funzionamento dei Sistemi bibliotecari.

Il Piemonte può contare su una dotazione documentaria complessiva delle biblioteche di pubblica lettura di poco meno di 9 milioni di documenti disponibili al pubblico; la maggiore concentrazione si trova presso le biblioteche dei comuni più popolosi: il 48% del patrimonio librario è, infatti, concentrato nei comuni con popolazione superiore a 30 mila abitanti.
Nell'analisi degli ambiti provinciali si evidenzia una più ampia disponibilità di documenti nel bacino provinciale di Torino, mentre se si guarda alla distribuzione del patrimonio tra i diversi Sistemi sono l'Urbano di Torino e lo SBAM (Sistema bibliotecario dell'Area Metropolitana di Torino) quelli in cui è presente buona parte del dotazione documentaria.

Tab. 2 – Dotazione documentaria per classi di popolazione (anno 2012)

CLASSE DI POPOLAZIONE	DOTAZIONE DOCUMENTARIA TOTALE	PESO % SUL TOTALE
≤ 5.000 abitanti	1.671.556	18,72%
5.001-15.000 abitanti	1.253.179	14,03%
15.001-30.000 abitanti	1.685.536	18,87%
30.001-60.000 abitanti	1.965.833	22,01%
> 60.000 abitanti	2.355.327	26,37%
Totale	**8.931.431**	**100,00%**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 3 – Dotazione documentaria per ambito provinciale (anno 2012)

PROVINCIA	DOTAZIONE DOCUMENTARIA TOTALE
Alessandria	1.035.314
Asti	199.574
Biella	465.962
Cuneo	1.675.108
Novara	685.459
Torino	4.371.941
Verbano-Cusio-Ossola	241.047
Vercelli	257.026
Totale Piemonte	**8.931.431**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 4 – Dotazione documentaria per Sistema bibliotecario (anno 2012)[1]

SISTEMA BIBLIOTECARIO	DOTAZIONE DOCUMENTARIA TOTALE
Acquese	85.376
Monferrato	356.378
Tortonese	149.523
Novese	160.989
Astense	185.291
Biellese	453.636
Cuneese	487.423
Fossanese-Saviglianese-Saluzzese	668.055
Langhe	222.399
Monregalese	240.341
Basso Novarese	364.722
Medio Novarese	79.473
Canavese	627.212
Pinerolese	614.983
Valli di Lanzo	90.323
Urbano di Torino	1.697.300
SBAM Area Nord-Est	292.828
SBAM Area Nord-Ovest	314.082
SBAM Area Ovest	280.724
SBAM Area Sud-Est	136.063
SBAM Area Sud-Ovest	300.934
Verbano-Cusio-Ossola	241.047
Piana Vercellese	202.776
Biblioteche non aderenti a sistemi	679.553
Totale	**8.931.431**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

In media nel 2012 in Piemonte 10,3 cittadini su 100 hanno usufruito del servizio di prestito bibliotecario. Rapportando la popolazione agli iscritti attivi al prestito[2], emerge che i cittadini che maggiormente si sono avvalsi di questo servizio bibliotecario vivono in comuni di piccola e media grandezza: è infatti il 16% della popolazione residente

1 In questa tabella e in quelle successive i dati relativi allo SBAM – Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana di Torino – sono disaggregati per poli d'area.

2 Per iscritti attivi al prestito s'intendono gli iscritti che hanno preso in prestito almeno un libro nell'ultimo anno di riferimento.

nei comuni con un numero di abitanti compreso tra 15 mila e 30 mila a essere iscritto al prestito nelle biblioteche di pubblica lettura. Una percentuale analoga si riscontra nei centri urbani ancora più piccoli - con popolazione compresa tra i 5 e i 10 mila abitanti – in cui è il 14,4% dei residenti a essere iscritto al prestito; su valori analoghi i comuni con popolazione compresa tra 30 mila e i 60 mila abitanti, dove i cittadini iscritti rappresentano il 15,9% della popolazione.
Nei piccolissimi comuni – con meno di 5 mila abitanti – così come nei grandi centri urbani – con popolazione superiore a 60 mila – i cittadini che effettuano l'iscrizione al prestito rappresentano rispettivamente il 5,9% e il 6,8% dei residenti.
Da questi dati sembra emergere una maggior propensione all'utilizzo del servizio di prestito proprio nei centri urbani di piccole e medie dimensioni, mentre tale tendenza si contrae nei comuni con una popolazione inferiore ai 5.000 abitanti e nelle grandi città.
Nei grandi centri urbani questo fenomeno potrebbe essere spiegato con la presenza di un ampio ventaglio di alternative culturali che creerebbe le condizioni per un uso più selettivo e mirato della biblioteca. All'opposto, nei comuni molto piccoli la diffusa presenza di *one person libraries* (ovvero di strutture di piccole dimensioni – per quanto importanti presidi – gestite da un solo operatore, con orari di apertura e numero di acquisti limitati) non sarebbe in grado di garantire un livello qualitativo dell'offerta tale da motivare alti tassi di fruizione.

Tab. 5 – Iscritti attivi al prestito per classi di popolazione (anno 2012)

CLASSE DI POPOLAZIONE	ISCRITTI AL PRESTITO ATTIVI	POPOLAZIONE PER CLASSE DI COMUNI	INDICE DI IMPATTO*
≤ 5.000 abitanti	77.344	1.312.998	5,89%
5.001-15.000 abitanti	102.661	713.599	14,39%
15.001-30.000 abitanti	93.202	576.588	16,16%
30.001-60.000 abitanti	101.193	633.077	15,98%
> 60.000 abitanti	77.910	1.137.790	6,85%
Totale	**452.310**	**4.374.052**	**10,34%**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte, ISTAT
* L'indice di impatto rappresenta la % di popolazione iscritta la prestito

Tab. 6 – Iscritti attivi al prestito per ambito provinciale (anno 2012)

PROVINCIA	TOTALE ISCRITTI AL PRESTITO ATTIVI	INDICE DI IMPATTO*
Alessandria	48.680	11,4%
Asti	5.702	2,6%
Biella	17.816	9,8%
Cuneo	72.705	12,4%
Novara	12.231	3,3%
Torino	278.600	12,4%
Verbano-Cusio-Ossola	11.915	7,4%
Vercelli	4.661	2,6%
Totale	**452.310**	**10,3%**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 7 – Iscritti attivi al prestito per Sistema bibliotecario (anno 2012)

SISTEMA BIBLIOTECARIO	ISCRITTI AL PRESTITO ATTIVI	INDICE DI IMPATTO*
Acquese	2.513	7,1%
Monferrato	18.819	25,1%
Tortonese	842	2,3%
Novese	11.011	14,2%
Astense	5.702	3,3%
Biellese	17.705	12,6%
Cuneese	27.842	18,7%
Fossanese-Saviglianese-Saluzzese	28.734	18,2%
Langhe	9.549	8,9%
Monregalese	6.480	9,4%
Basso Novarese	2.244	1,9%
Medio Novarese	3.056	3,1%
Canavese	43.689	18,0%
Pinerolese	33.551	14,7%
Valli di Lanzo	4.230	19,0%
Urbano di Torino	58.230	6,7%
SBAM Area Nord-Est	36.322	20,6%
SBAM Area Nord-Ovest	30.310	12,3%
SBAM Area Ovest	20.634	21,4%
SBAM Area Sud-Est	11.233	18,5%
SBAM Area Sud-Ovest	39.684	18,9%
Verbano-Cusio-Ossola	11.915	10,8%
Piana Vercellese	3.215	3,7%
Totale	**452.310**	**10,3%**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

In Piemonte nel 2012 sono stati effettuati circa 3,5 milioni di prestiti locali, ovvero 0,9 prestiti per ogni residente; stentano a decollare i prestiti di documenti multimediali (e-book, CD, DVD, etc.), che rappresentano poco meno del 10% dei prestiti complessivi, probabilmente anche a causa delle limitate disponibilità di tale patrimonio. Dalla seconda indagine sulle biblioteche di pubblica lettura realizzata dal Cepell – Centro per il libro e la lettura[3] nel 2014, su dati 2013, in Piemonte soltanto il 6% delle biblioteche

3 Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani. Analisi dei dati. Anno 2013*, Roma: Cepell, 2014, disponibile in linea all'indirizzo:

intervistate dichiara di effettuare il prestito di e-book mentre il 3% può offrire anche il prestito di dispositivi *e-reader*.

La relazione tra il numero di prestiti locali e il numero di iscritti al prestito offre un altro interessante angolo di visuale: la frequenza di lettura può essere interpretata come variabile *proxy*[4] del grado di fedeltà degli utenti della biblioteca. L'indice di fidelizzazione sembra in questo caso premiare le biblioteche dei grandi comuni piemontesi, dove nel 2012 ciascun iscritto ha preso in prestito in media 15,1 libri, ben al di sopra della media regionale che si attesta su 7,8 prestiti per iscritto.
I Sistemi bibliotecari in cui si concentra il maggior numero di prestiti in termini assoluti sono quelli rientranti nell'area metropolitana di Torino: lo SBAM, il Sistema Bibliotecario Urbano di Torino, quello Canavese e Pinerolese. Sono infatti 2,4 milioni i prestiti realizzati in questi ambiti, pari al 68% di tutti quelli effettuati in tutto il Piemonte.

Tab. 8 – Prestiti locali per classi di popolazione (anno 2012)

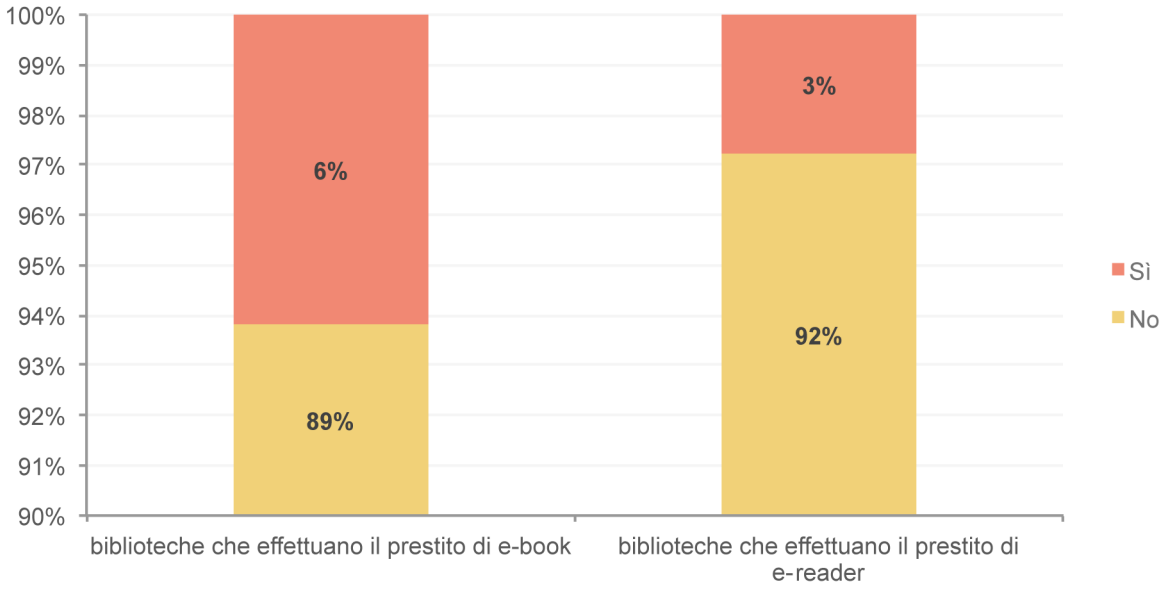
CLASSE DI POPOLAZIONE	PRESTITI LOCALI	DI CUI MULTIMEDIALI	ISCRITTI AL PRESTITO ATTIVI	INDICE DI FIDELIZZAZIONE
≤ 5.000 abitanti	420.391	5.870	77.344	5,44
5.001-15.000 abitanti	506.566	18.011	102.661	4,93
15.001-30.000 abitanti	712.898	43.354	93.202	7,65
30.001-60.000 abitanti	745.635	95.334	101.193	7,37
> 60.000 abitanti	1.177.427	174.636	77.910	15,11
Totale	**3.562.917**	**337.205**	**452.310**	**7,88**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

http://www.cepell.it/centrolibro/risorse/documenti/1422631783455Report_biblioteche_dic_2014.pdf

4 Per variabile *proxy* si intende l'indicatore statistico che descrive il comportamento di un determinato fenomeno non osservabile direttamente.

Graf. 2 – Biblioteche che effettuano il prestito di e-book e di e-reader (anno 2013)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Tab. 9 – Prestiti locali per ambito provinciale (anno 2012)

PROVINCIA	PRESTITI LOCALI	DI CUI DOCUMENTI MULTIMEDIALI
Alessandria	138.826	5.628
Asti	48.792	238
Biella	87.272	12.173
Cuneo	571.249	32.308
Novara	164.394	17.956
Torino	2.432.268	267.560
Verbano-Cusio-Ossola	94.656	0
Vercelli	25.460	1.342
Totale	**3.562.917**	**337.205**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 10 – Prestiti locali per Sistema bibliotecario (anno 2012)

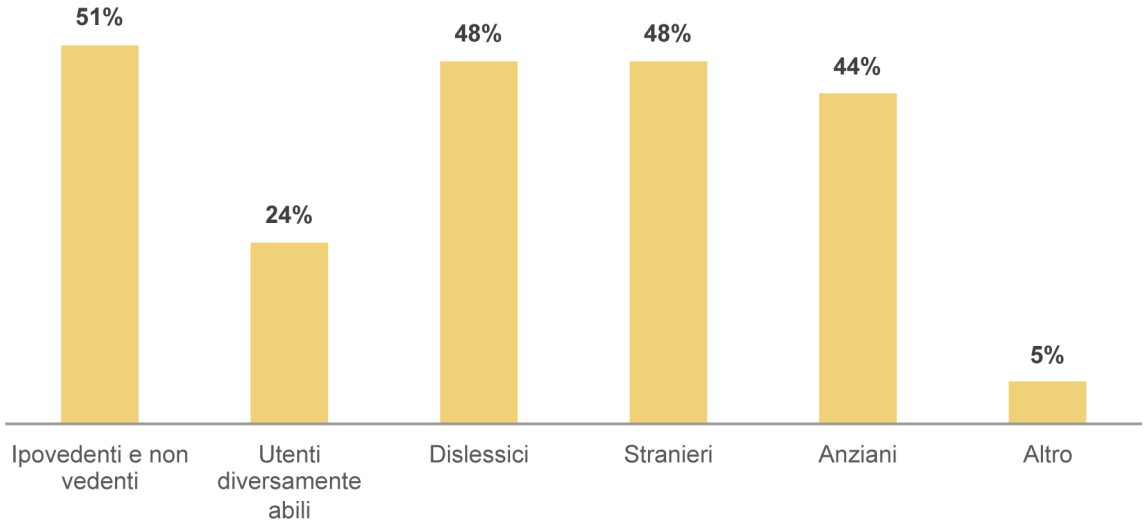
SISTEMA BIBLIOTECARIO	PRESTITI LOCALI	DI CUI DOCUMENTI MULTIMEDIALI	ISCRITTI AL PRESTITO ATTIVI	INDICE DI FIDELIZZAZIONE
Acquese	15.216	204	2.513	6,05
Monferrato	33.164	2.830	18.819	1,76
Tortonese	8.333	1.944	842	9,90
Novese	29.519	0	11.011	2,68
Astense	50.398	238	5.702	8,84
Biellese	86.056	12.173	17.705	4,86
Cuneese	195.124	13.576	27.842	7,01
Fossanese-Saviglianese-Saluzzese	240.665	13.276	28.734	8,38
Langhe	59.191	5.421	9.549	6,20
Monregalese	44.713	35	6.480	6,90
Basso Novarese	77.960	13.786	2.244	34,74
Medio Novarese	25.101	2.663	3.056	8,21
Canavese	238.686	17.875	43.689	5,46
Pinerolese	201.417	4.260	33.551	6,00
Valli di Lanzo	19.542	837	4.230	4,62
Urbano di Torino	1.032.355	160.612	58.230	17,73
SBAM Area Nord-Est	248.410	26.577	36.322	6,84
SBAM Area Nord-Ovest	203.063	4.158	30.310	6,70
SBAM Area Ovest	179.493	6.951	20.634	8,70
SBAM Area Sud-Est	110.038	25.985	11.233	9,80
SBAM Area Sud-Ovest	192.551	20.305	39.684	4,85
Verbano-Cusio-Ossola	94.656	0	11.915	7,94
Piana Vercellese	17.320	0	3.215	5,39
Biblioteche non aderenti a sistemi	159.946	3.499	24.800	6,45
Totale	**3.562.917**	**337.205**	**452.310**	**7,88**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

I SERVIZI OFFERTI DALLE BIBLIOTECHE CIVICHE DI PUBBLICA LETTURA

Le biblioteche di pubblica lettura in Piemonte[1] hanno offerto servizi rivolti in modo specifico a determinate categorie di pubblico, con particolare attenzione alle persone affette da disabilità motoria e/o fisica. Oltre il 50% delle biblioteche piemontesi propone servizi dedicati agli ipovedenti, il 48% prevede speciali servizi per utenti dislessici e il 24% cura un'offerta per utenti diversamente abili.
Significativa è anche l'attenzione rivolta al pubblico straniero e alle persone anziane: una biblioteca su due realizza, infatti, attività rivolte a queste categorie sociali.

Graf. 3 – Servizi a particolari categorie di utenti (anno 2013)



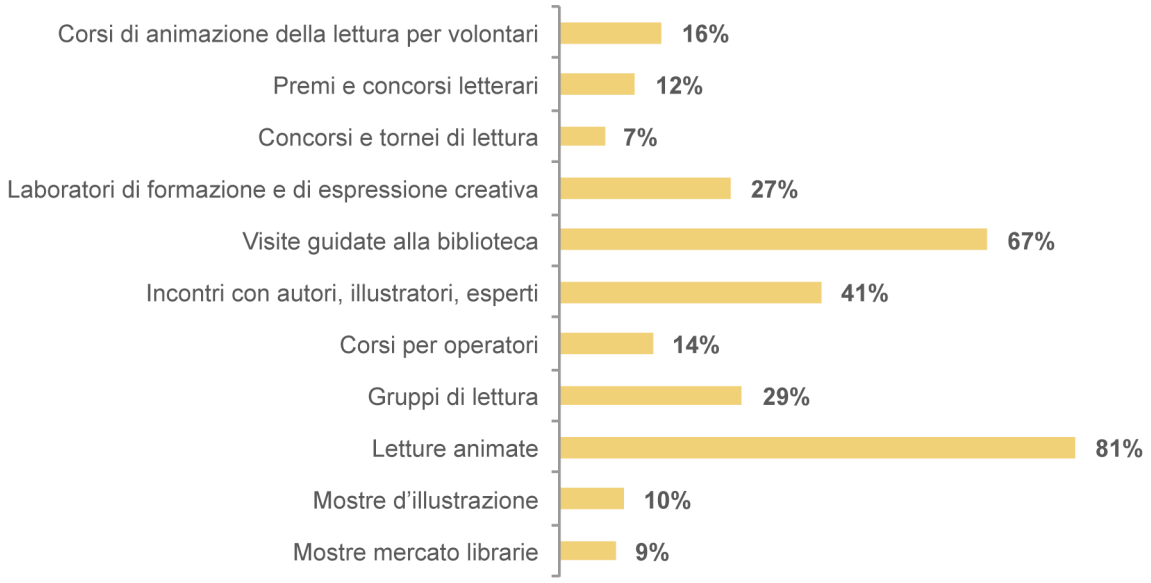
Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Sempre secondo l'indagine Cepell del 2014, sul fronte delle attività ricreative e culturali si nota una certa vivacità: tra i progetti e i servizi più diffusi sul territorio regionale ci sono le attività con le scuole, che coinvolgono il 68% delle biblioteche, i laboratori con i bambini, diffusi nel 64% dei casi, e le presentazioni di libri, programmate nel 57% delle biblioteche. Le biblioteche di ente pubblico che hanno offerto corsi per facilitare l'utilizzo

1 I dati presentati in questo paragrafo derivano dalle Indagini statistiche sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani 2013 e 2014 promosse dal Cepell - Centro per il libro e la lettura e dall'Associazione Italiana Biblioteche e dalle elaborazioni sui dati fornitici dal Cepell stesso.

degli strumenti di ricerca bibliografica tradizionale ed elettronica rappresentano il 13%.

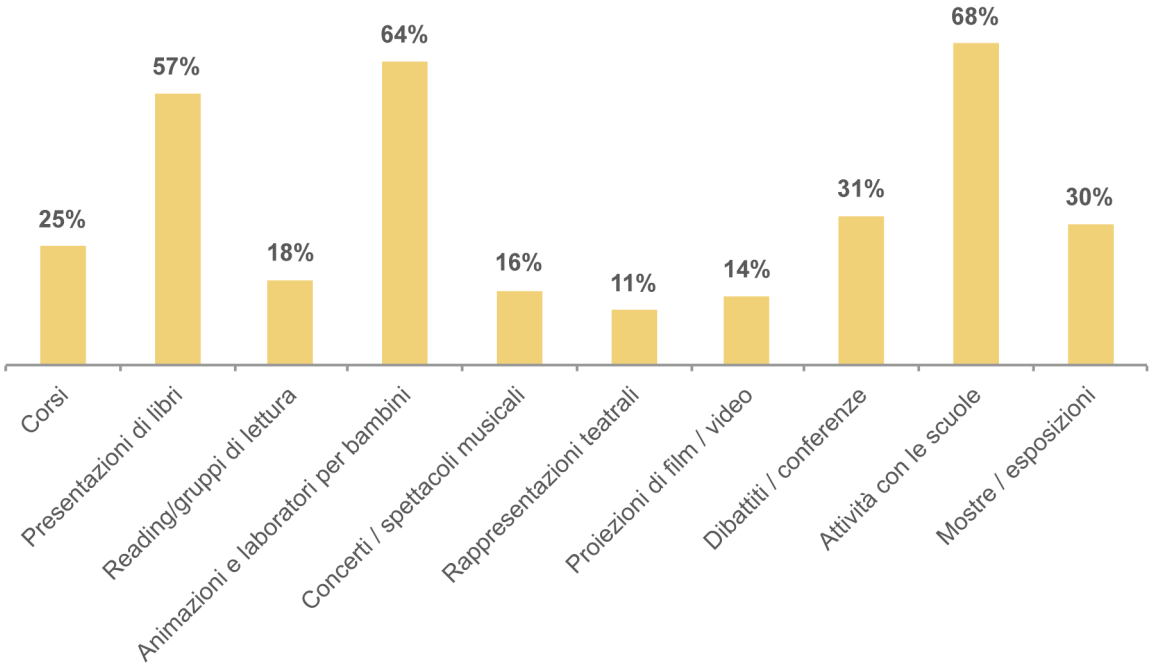
Graf. 4 – Principali attività svolte nelle biblioteche (anno 2013)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Si può ben notare dai dati esposti il particolare impegno che la maggioranza delle biblioteche pubbliche pone nei confronti di bambini e ragazzi, attraverso la realizzazione di una serie di iniziative. Nella quasi totalità dei casi (81%) l'offerta si traduce in incontri, letture animate e visite guidate alla biblioteca (67%), ma offre spazio anche a incontri con autori (41%), gruppi di lettura (29%) e laboratori creativi (27%).

Graf. 5 – Principali attività per bambini e ragazzi (anno 2013)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

LA COMUNICAZIONE

La biblioteca, sia essa di pubblica lettura, specialistica o universitaria, ha come "*core business*" il facilitare l'incontro tra le domande – espresse e potenziali – degli utenti e i documenti, le fonti e gli strumenti con i quali possono essere ricercate le risposte. Svolge quindi un ruolo di mediazione che, per essere conosciuto e riconosciuto all'interno del contesto sociale di riferimento, deve necessariamente essere comunicato attraverso una descrizione chiara dei servizi offerti, delle potenzialità e delle attività svolte e proposte.

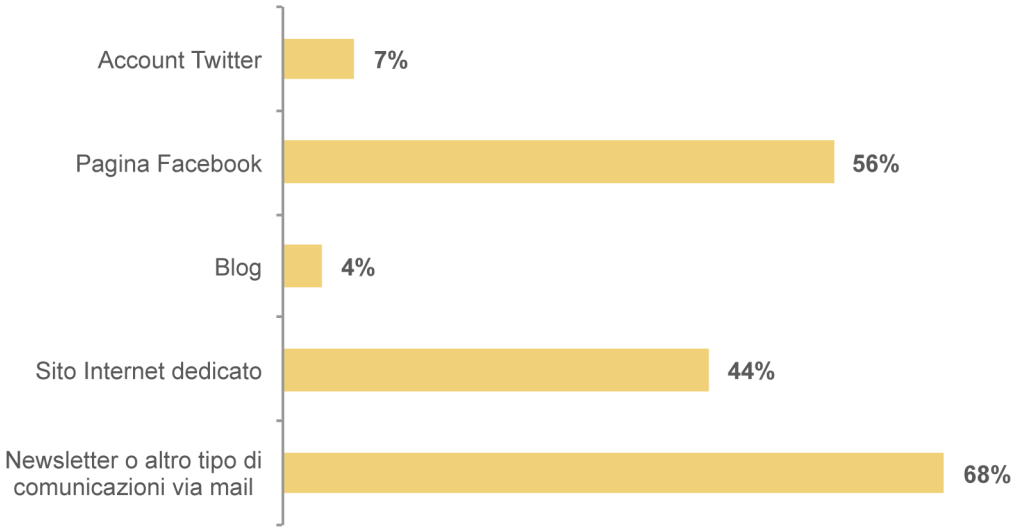
Guardando agli strumenti di comunicazione utilizzati dalle biblioteche piemontesi di pubblica lettura nel 2013[1] si evidenzia che:

- la newsletter è lo strumento maggiormente utilizzato, il 68% delle strutture ne ha infatti fatto uso per mantenersi in contatto con la propria utenza e informarla sugli aggiornamenti
- meno della metà delle biblioteche monitorate (il 44%) ha dichiarato di avere un sito Internet attraverso cui veicolare informazioni
- solo il 4% delle biblioteche ha dichiarato di avere un blog.

L'uso dei social network è principalmente legato alla presenza su *Facebook* (il 68% delle biblioteche dichiara di avere una propria pagina dedicata), mentre risulta limitato l'impiego di *Twitter*: solo il 7% ha un account attraverso cui far conoscere la biblioteca e dialogare con il pubblico.

1 I dati presentati in questo paragrafo derivano dall'*Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani. Analisi dei dati. Anno 2013*, cit.

Graf. 6 – I canali di comunicazione della biblioteca (anno 2013)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

LO SGUARDO SUGLI UTENTI

Gli utenti delle biblioteche, in particolare di pubblica lettura, non sono soltanto coloro che consultano e prendono in prestito libri e altri tipi di documenti.
Gli utenti sono l'intera comunità di riferimento che è potenzialmente interessata a fruire di servizi e spazi messi a disposizione dalle biblioteche civiche, indirizzate per vocazione a un pubblico generico.
Le biblioteche specialistiche e accademiche si rivolgono invece a una utenza necessariamente più specifica.

Anche se si tratta di un dato meramente quantitativo, la stima delle presenze annuali offre un primo dimensionamento dell'utenza e delle sue potenzialità: in Piemonte sono state stimate in circa 2,8 milioni le visite nel 2012 nelle biblioteche civiche monitorate. Per quanto gli ingressi non siano automaticamente rapportabili alle persone fisiche, dal momento che gli utenti fidelizzati sono responsabili di molte visite in biblioteca nello stesso anno, il numero in relazione alla popolazione del Piemonte conferma un ruolo centrale delle biblioteche nella fruizione culturale. Tra l'altro, questo dato è sicuramente affetto da una pesante sottostima, non avendo al momento indicazioni in merito alle presenze nelle biblioteche universitarie e specialistiche.
Non sorprendentemente, dall'analisi territoriale delle visite emerge una forte concentrazione nei centri urbani più grandi della regione e nei Sistemi bibliotecari inseriti nel perimetro della provincia torinese.

Tab. 11 – Presenze per classi di popolazione (anno 2012)

CLASSE DI POPOLAZIONE	TOTALE PRESENZE ANNUE	PESO % SUL TOTALE
≤ 5.000 abitanti	191.156	6,76%
5.001-15.000 abitanti	201.065	7,11%
15.001-30.000 abitanti	279.221	9,88%
30.001-60.000 abitanti	699.923	24,76%
> 60.000 abitanti	1.455.972	51,50%
Totale Piemonte	**2.827.337**	**100,00%**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 12 – Presenze per ambito provinciale (anno 2012)

DENOMINAZIONE	TOTALE PRESENZE ANNUE
Alessandria	141.450
Asti	121.546
Biella	90.463
Cuneo	227.570
Novara	78.510
Torino	2.128.300
Verbano-Cusio-Ossola	8.261
Vercelli	31.237
Totale Piemonte	**2.827.337**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

Tab. 13 – Presenze per Sistema bibliotecario (anno 2012)

DENOMINAZIONE	TOTALE PRESENZE ANNUE
Acquese	23.889
Monferrato	16.695
Tortonese	12.100
Novese	21.814
Astense	124.112
Biellese	89.844
Cuneese	87.807
Fossanese-Saviglianese-Saluzzese	75.725
Langhe	12.978
Monregalese	51.060
Basso Novarese	63.975
Medio Novarese	5.053
Canavese	135.551
Pinerolese	34.503
Valli di Lanzo	11.445
Urbano di Torino	1.224.026
SBAM Area Nord-Est	54.962
SBAM Area Nord-Ovest	74.917
SBAM Area Ovest	14.085
SBAM Area Sud-Est	377.164
SBAM Area Sud-Ovest	196.932
Verbano-Cusio-Ossola	8.261
Piana Vercellese	22.503
Biblioteche non aderenti a sistemi	87.936
Totale	**2.827.337**

Fonte: Elaborazioni OCP su dati Settore Biblioteche, Archivi e Istituti culturali della Regione Piemonte

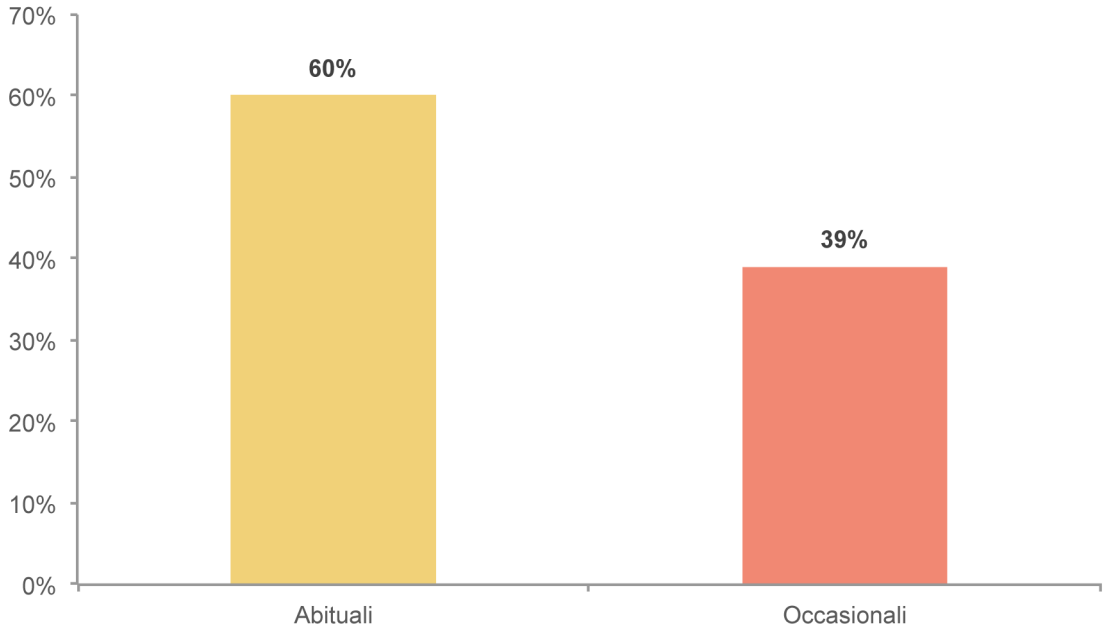
Ricorrendo ai dati della prima indagine statistica condotta dal Cepell[1] sulle biblioteche pubbliche degli enti territoriali italiani nel 2013, su dati 2012, è possibile trarre alcune informazioni utili a una prima descrizione del profilo dell'utenza e dei comportamenti di fruizione.

1 Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche pubbliche degli enti territoriali italiani. Analisi dei dati*, Roma: Cepell, 2013, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.cepell.it/centrolibro/risorse/documenti/1373550906062Rapporto.pdf

In media in Piemonte nelle biblioteche di pubblica lettura la maggioranza degli utenti sono frequentatori abituali. Questi rappresentano infatti circa il 60% degli utenti complessivi, mentre gli utenti occasionali sono la quota restante, pari a circa il 40%.
Riguardo al genere, analogamente a quanto viene rilevato nelle indagini sul pubblico degli altri ambiti della cultura, anche nelle biblioteche di pubblica lettura si registra una prevalenza femminile: 7 utenti su 10 sono donne.

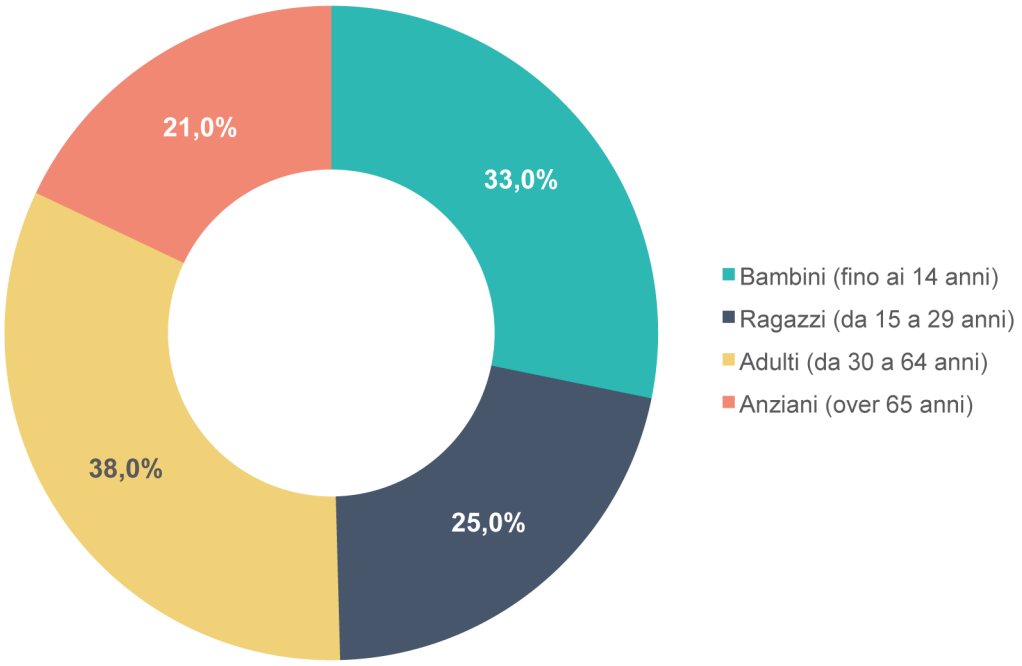
Non emerge una correlazione significativa tra frequenza e fasce d'età, poiché la distribuzione dell'utenza in base agli anni risulta piuttosto omogenea: bambini (33%), ragazzi (25%), adulti (38%) e anziani (21%).
Infine, la maggioranza dell'utenza in Piemonte è di nazionalità italiana, per il 77%, mentre i lettori stranieri rappresentano la restante quota attorno al 22% dei frequentatori.

Graf. 7 – Gli utenti delle biblioteche per tipologia di frequenza (anno 2012)



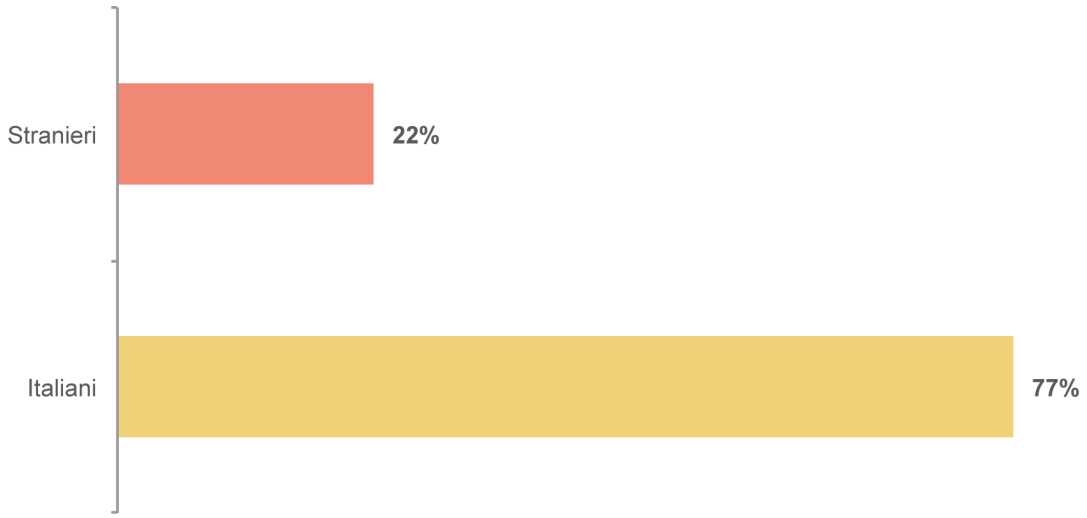
Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Graf. 8 – Gli utenti delle biblioteche per fasce d'età (anno 2012)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Graf. 9 – Gli utenti delle biblioteche per nazionalità (anno 2012)

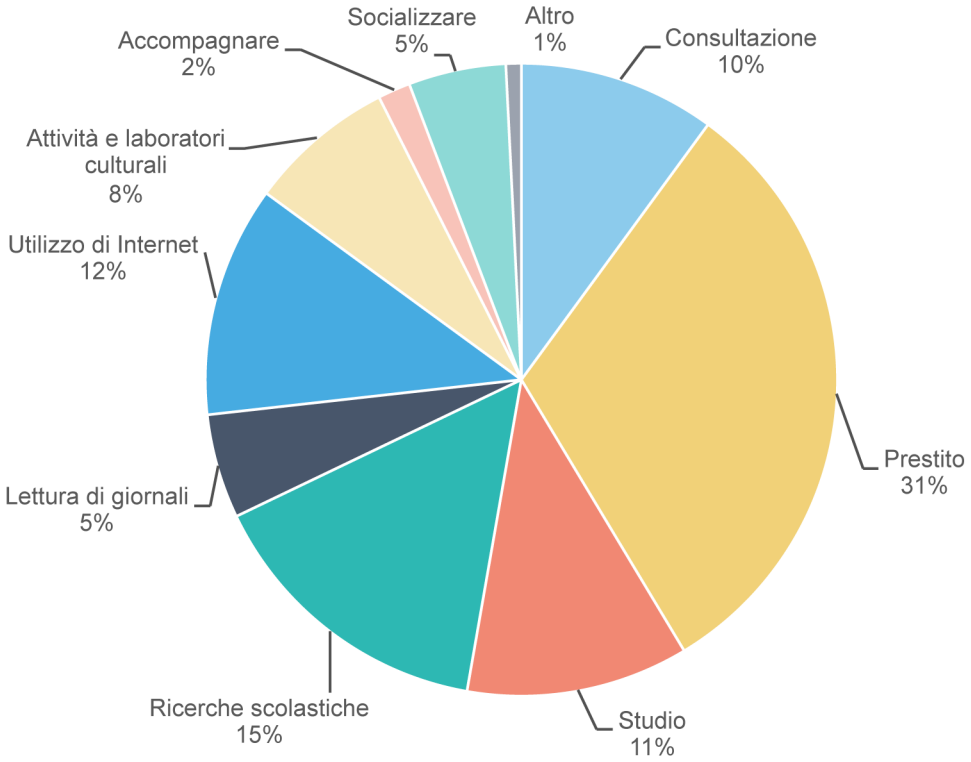


Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

Secondo l'opinione e l'esperienza degli operatori bibliotecari piemontesi, rilevate dall'indagine Cepell, chi frequenta la biblioteca pubblica è interessato principalmente al servizio di prestito (31%) o ha la necessità di effettuare ricerche scolastiche (15%) o ancora di utilizzare Internet (12%), ma accede alla biblioteca anche per motivi legati

allo studio (11%) e per consultare i documenti (10%).
Inoltre tra i fattori che motivano la frequentazione delle biblioteche si rivelano anche altre attività di carattere sociale: partecipare alle attività culturali e ai laboratori organizzati in biblioteca (8%), socializzare (5%) o semplicemente accompagnare qualcuno (2%) rappresentano interessanti aspetti da tenere in considerazione come possibili elementi di qualificazione del ruolo delle biblioteche nel loro contesto territoriale e sociale.

Graf. 10 – I motivi della frequentazione della biblioteca (anno 2012)



Fonte: elaborazioni OCP su dati Cepell

MONITORAGGIO, DATI E STRUMENTI QUALITATIVI

LIMITI E OPPORTUNITÀ DELLE ANALISI

La discussione con i testimoni privilegiati sulle descrizioni elaborate in base ai dati disponibili fa emergere alcune criticità rispetto agli attuali sistemi di monitoraggio, alla non uniforme distribuzione di dati quantitativi rilevati e, di conseguenza, alla difficoltà di offrire una restituzione allo stesso tempo ricca, pertinente e affidabile.
È senz'altro possibile, tuttavia, migliorare gli strumenti di rilevazione statistica delle varie tipologie di biblioteca, a patto di intraprendere una campagna di sensibilizzazione diffusa sulla necessità di comunicare i dati e di dotarsi – su scala regionale – di sistemi efficaci di monitoraggio e di centralizzazione delle informazioni, che minimizzino il lavoro di organizzazione e trasmissione delle informazioni per i bibliotecari, spesso pressati nei tempi di lavoro da condizioni diffuse di sotto-organico.

Per le descrizioni quantitative esposte in precedenza, è stato utilizzato un set di indicatori costruito partendo dalle indicazioni dell'IFLA (Tab. 1) che potrebbe rappresentare la base minima comune per la restituzione di uno scenario complessivo e riassuntivo di tutte le categorie di biblioteche, a oggi non ancora possibile.
Non si tratta di prevedere un forte investimento per impiantare un sistema statistico del tutto nuovo: molte informazioni di base sono agevolmente reperibili da parte del personale bibliotecario e non comporterebbero un aggravio di lavoro o un aumento di costi. Molti tra gli indici proposti, infatti, sono già attualmente inseriti nel sistema di monitoraggio delle biblioteche di pubblica lettura utilizzato dal Settore Biblioteche della Regione Piemonte, sistema che potrebbe essere esteso facilmente anche alle biblioteche specialistiche e accademiche solo per le informazioni considerate rilevanti ai fini della conoscenza del contesto regionale.

Un aspetto che meriterebbe un adeguato approfondimento nell'attività di rilevazione riguarda il funzionamento dei Sistemi bibliotecari piemontesi, che non è ancora stato oggetto di specifiche analisi.
Il tema dell'accessibilità territoriale e la strutturazione delle biblioteche piemontesi in Sistemi è stato un argomento particolarmente sentito nel dibattito, dal quale dipende la capacità di risposta alla popolazione regionale da parte dell'intero settore. Non è affatto secondario, quindi, dotarsi di un set di indicatori che consenta una descrizione quantitativa del funzionamento dei Sistemi, della loro adeguatezza al territorio di riferimento, delle diverse performance nell'erogazione dei servizi sul territorio regionale.
Qualsiasi intervento di rimodulazione dell'articolazione territoriale non può prescindere oggi dalla costruzione di un apparato efficace di valutazione, pena l'impossibilità di capire i reali effetti sul territorio e nei confronti degli utenti.
Anche in questo caso è possibile dimensionare la richiesta di dati e informazioni all'interno di un perimetro sobrio, che non comporti particolari aumenti di lavoro per i singoli bibliotecari, ma che restituisca ai *policy makers* informazioni utili a valutare

l'efficacia dei provvedimenti e della programmazione.

Attualmente in Piemonte esistono 20 Sistemi bibliotecari, di cui 19 regolati nell'ambito della Legge Regionale n. 78 del 1978 e uno sorto spontaneamente[1] e non regolato dal quadro normativo regionale.
L'art. 8 della stessa legge offre una breve descrizione delle principali funzioni previste per le biblioteche centro rete e il ruolo delle strutture collegate e dei punti prestito. Si sottolinea che i Sistemi svolgono attività autonoma sebbene coordinati al livello regionale, con l'obiettivo di favorire "una maggiore utilizzazione del patrimonio librario, delle attrezzature mobili e dello scambio di iniziative o manifestazioni culturali".
In questo quadro, rientra nelle competenze della Regione provvedere al funzionamento dei Sistemi bibliotecari, ma va tenuto presente che l'attuale, e non più contingente, situazione finanziaria degli enti locali e regionali comporta un assottigliamento progressivo delle risorse disponibili, che porteranno la stessa Regione a svolgere negli anni a venire un ruolo sempre più d'indirizzo e programmazione e meno di contribuzione economica. A maggior ragione, dunque, diviene fondamentale poter contare su un sistema di dati che consenta di misurare le prestazioni ottenute e di concordare gli obiettivi realistici da raggiungere, controllandone, passo per passo, il processo di realizzazione.

Per operare al meglio lungo questa direttrice, stante l'alta diversità caratterizzante i Sistemi bibliotecari, diventa importante capire in che modo questi ultimi stiano dando attuazione al dettato normativo, attraverso l'elaborazione d'informazioni puntuali sulle modalità di funzionamento, sulla forma di gestione e sul modello reticolare adottato da ciascun Sistema.
In altri termini, sarebbe auspicabile predisporre un insieme di informazioni statistiche che:

- pur fondato su un costante monitoraggio di dati quantitativi, possa essere integrato da altri tipi di analisi a carattere qualitativo;
- non rappresenti una semplice sommatoria delle informazioni delle singole biblioteche aderenti, ma fornisca una visione complessiva e integrata;
- contribuisca a delineare le modalità operative attraverso le quali i Sistemi svolgono il proprio ruolo in stretta relazione ai territori di riferimento.

Dati, informazioni e indicatori di carattere quantitativo, per quanto essenziali per misurare alcune grandezze basilari e la loro dinamica nel tempo, non sono in grado tuttavia di descrivere che cosa accade nel mondo della biblioteca per ciò che concerne alcuni valori fondamentali: l'impatto culturale e sociale, il tasso di soddisfazione degli utenti, il ruolo di presidio culturale nella società locale.

1 Si tratta del BANT (Biblioteche Associate Novarese e Ticino), un gruppo di 6 biblioteche civiche coordinate dalla Biblioteca di Cameri.

D'altro canto, le profonde trasformazioni nelle pratiche d'uso dei luoghi culturali, la rivoluzione digitale nel suo impatto, sia in termini di creazione di contenuti sia nella fruizione, hanno messo al centro della scena la necessità di integrare i modelli interpretativi dei fenomeni sociali con analisi qualitative che colgano allo stesso tempo le modalità di comportamento dell'utenza e il ventaglio di bisogni espressi o latenti che possono trovare risposta nella biblioteca. La stessa strutturazione degli spazi e le modalità della loro fruizione evolvono sotto la spinta di un ruolo sociale sempre più forte verso la trasformazione in "piazze del sapere", per usare l'espressione di Antonella Agnoli, che rimettono in discussione gli storici equilibri raggiunti tra funzioni di consultazione e di studio e funzioni di apertura alla società locale.

Strumenti di *social network analysis* sia quantitativi sia qualitativi come *focus group*, indagini osservanti, interviste, insieme alle tradizionali indagini sul pubblico tramite questionari, consentono di restituire una lettura più approfondita e problematica delle dinamiche che caratterizzano il mondo delle biblioteche.
Non è possibile pensare di ricostruire un quadro descrittivo articolato basandosi esclusivamente su un'analisi quantitativa e tenendo come unica voce di riferimento quella del singolo bibliotecario: questi sono elementi sicuramente importanti e da tenere in considerazione ma incapaci di fornire indicazioni utili per indagare le modalità di interazione tra la biblioteca e la propria utenza e le necessità emergenti.
Il valore aggiunto derivante dall'adozione di un sistema di monitoraggio che miscela strumenti quantitativi e qualitativi risiede, in altri termini, nella capacità di mettere in luce aspetti potenzialmente rilevanti per indirizzare la riflessione sulle funzioni della biblioteca.

Negli ultimi anni, peraltro, grazie anche alla spinta proveniente da una parte del mondo accademico che sta contribuendo a diffondere una nuova cultura bibliotecaria e biblioteconomica, si vanno moltiplicando attività di ricerca che prendono in esame lo spazio fisico della biblioteca per analizzare le modalità di utilizzo – consolidate ed emergenti – da parte degli utenti.

Limitati, invece, gli studi sull'interazione biblioteca-utente nello spazio web, fenomeno probabilmente dovuto anche alla lenta penetrazione nell'utilizzo delle piattaforme *social* da parte delle biblioteche.
Un contributo fondamentale per una messa in sintonia dei servizi erogati con i propri pubblici di riferimento può venire dall'adozione da parte delle biblioteche di un approccio fortemente orientato all'*Audience Development*. La crescente esigenza di garantire una maggiore sostenibilità economica e sociale e di rendere più ampia l'influenza dei servizi culturali va di pari passo con la definizione di linee d'azione orientate a:

- coinvolgere nuovi pubblici o pubblici particolarmente difficili,
- fidelizzare coloro che sono già utenti,
- migliorare le possibilità di fruizione dei contenuti culturali,

- stimolare la risposta a nuovi bisogni e nuove modalità di fruizione e interazione culturale.

Questi obiettivi, com'è ovvio, possono assumere urgenze e attenzioni differenti a seconda del territorio in cui si opera o della tipologia della biblioteca, ma implicano nella loro interazione un processo di profonda rivoluzione delle modalità di rapporto con il pubblico, che riconquista la centralità per orientare strategie, priorità e plasmare le modalità di erogazione dei servizi.

Questo cambio di atteggiamento si radica strettamente su un fondamentale presupposto: la conoscenza dei propri pubblici, quanto a caratteristiche socio-demografiche ma anche in termini di attese e di modelli di comportamento, da raggiungere con una grande varietà di metodologie di indagine e di ascolto che afferiscono all'ambito sociologico, antropologico e al marketing. La fase di analisi è funzionale a comprendere caratteristiche, comportamenti e bisogni delle diverse comunità oltre a essere un'occasione di contatto, di comunicazione e di coinvolgimento reciproco.
Questo tipo di analisi non può che essere approfondito al livello della singola biblioteca, se si vuole mantenere la ricchezza degli esiti possibili, ma al contempo richiederebbe luoghi di confronto dei risultati e delle pratiche, per nutrire una competenza comunicabile all'insieme delle biblioteche regionali. Non si tratta, infatti, di dar vita a indagini sporadiche, ma di dotarsi di sistemi di ascolto dei pubblici monitorati con continuità, con una valutazione costante nel corso del tempo, riportando le esperienze singole a un confronto regionale.

La compresente impetuosità dei cambiamenti alla quale sono soggette le biblioteche e la fragilità di queste strutture, spesso sostenute dalla capacità di ascolto e di empatia dei singoli bibliotecari, richiede un forte ruolo d'indirizzo e di programmazione da parte delle istituzioni regionali, ma anche una riflessione e una capacità di sostegno degli obiettivi propri di ciascun territorio entro visioni e quadri condivisi.

UN APPROCCIO QUALITATIVO

Di seguito si sintetizzeranno i risultati emersi dalle discussioni nei diversi panel di esperti dei quali si è avvalsa la ricerca. La metodologia prevedeva un primo dibattito con uno *Steering Committee* formato da dieci esperti per individuare gli elementi nodali da analizzare in successivi panel rispetto ai tre ambiti di approfondimento prescelti, ovvero:

- domande consolidate e nuove sfide a confronto
- adeguamento tecnologico e innovazioni del digitale
- accessibilità e organizzazione territoriale in Reti e Sistemi.

La discussione nei panel – i cui componenti sono stati suggeriti dallo *Steering Committee*, sulla base delle competenze e delle esperienze professionali – non è stata condotta secondo schemi strutturati di quesiti; a partire dalle indicazioni emerse nel dibattito con lo *Steering Committee* e da una breve esposizione delle tematiche e dei dati quantitativi – ove esistenti e pertinenti – si è preferito usare un approccio più liberamente esplorativo, in cui i ricercatori dell'Osservatorio hanno svolto, di concerto con i membri presenti dello *Steering Committee*, il ruolo di facilitatori della discussione. Tale scelta rispondeva all'esigenza di non ingabbiare il confronto in schemi predefiniti e lasciare a ciascuno la possibilità – a partire dal suggerimento di alcune chiavi di lettura – di fornire un apporto al dibattito secondo il proprio vissuto professionale e la propria visione.

Nei paragrafi successivi si offriranno, quindi, le sintesi del dibattito interno allo *Steering Committee* e nei panel per evidenziare una prima lista di tematiche che richiedono una riflessione allargata per un ripensamento dell'offerta e un suo adeguamento alle sfide attuali. Si tratta di un primo contributo per provare a individuare le modalità con le quali affrontare questa complessità di problemi, che richiede non solo nuove strumentazioni ma anche nuove modalità di approccio, un'evoluzione delle professionalità di riferimento e – non ultimo – nuove *policies*.
D'altro canto, la situazione attuale di contrazione delle risorse previene qualsiasi illusione in merito alla possibilità di affrontare le nuove sfide con un atteggiamento semplicemente additivo, ovvero aggiungendo nuovi servizi e nuove opportunità. È ormai chiaro come la pressione per il cambiamento implichi la necessità di rimettere in discussione i modelli di funzionamento e di gestione fin qui adottati e di individuare una diversa gerarchia di priorità per dar vita a nuovi equilibri, rispondenti alle attese e alle domande dei vari target di utenza.

I paragrafi successivi, quindi, riassumono il dibattito intessuto con lo *Steering Committee* e con i partecipanti ai panel, che ha contribuito ad arricchire le argomentazioni e a mettere a fuoco i temi più rilevanti afferenti ai tre ambiti di discussione scelti inizialmente.

Corre l'obbligo di annotare che si tratta di una ricomposizione a posteriori dei contenuti degli incontri, in cui sono emerse fitte relazioni trasversali tra i temi; la suddivisione in tre macroaree tematiche costituisce quindi un puro artificio retorico ed espositivo. A tutti gli intervenuti va il nostro ringraziamento per aver alimentato il dibattito con grande vivacità e aver proposto interpretazioni e letture di grande interesse, che abbiamo provato a riassumere nei paragrafi successivi. Eventuali mancanze e imprecisioni sono da ascrivere in toto all'OCP, che si è assunto l'impegno di una restituzione di ogni dibattito, durante l'intero corso di svolgimento dell'analisi.

DOMANDE CONSOLIDATE E NUOVE SFIDE

La discussione sull'evoluzione delle domande dei pubblici che spingono le biblioteche a ri-interrogarsi sul loro ruolo e a valutare il grado di rispondenza dei servizi erogati può essere articolato attorno a due nodi tematici: il primo ha a che fare con la conoscenza delle attese e delle domande espresse e potenziali, sia attraverso sistemi strutturati come indagini statistiche di carattere quantitativo e qualitativo, sia attraverso la percezione diretta degli operatori e dei bibliotecari discendente dal vissuto quotidiano; il secondo, invece, riguarda il cuore del problema, il ruolo della biblioteca rispetto alle nuove domande e alla necessità di diversificazione dei servizi.

QUALI DATI, QUALI ELEMENTI DI VALUTAZIONE, QUALE PERCEZIONE?

Come già anticipato nei paragrafi precedenti, anche soltanto il monitoraggio costante delle principali grandezze e dei dati di maggior significatività presenta non poche criticità. Rispetto al sistema di monitoraggio impostato dalla Regione Piemonte e costantemente seguito dall'Osservatorio, si rileva una certa difficoltà da parte delle biblioteche nei confronti di una compilazione ordinata entro le scadenze temporali prefissate, con la conseguenza di una diminuzione del tasso di risposta che impone faticose campagne di *recall* per arrivare a livelli di risposta significativi. Se, nonostante ciò, è possibile far emergere alcune tendenze fondamentali, i dati mancanti, le omissioni, le diverse distribuzioni territoriali delle risposte annebbiano le geografie delle problematiche e impediscono il confronto su standard verificabili con altre aree nazionali ed europee.

È sicuramente una criticità alla quale mettere mano e che comporta una sensibilizzazione delle biblioteche verso la necessità di una restituzione puntuale delle informazioni, pur conoscendo la situazione di sotto-organico di molte strutture, che spinge in secondo piano le incombenze di non primaria importanza.

D'altro canto – dando per scontato l'impegno a produrre questionari di rapida compilazione – la necessità di un sistema di monitoraggio affidabile ed esteso anche oltre l'universo delle biblioteche civiche, comprendendo le biblioteche accademiche e specialistiche, è esigenza cruciale, sottolineata anche dal Settore Biblioteche della Regione Piemonte. Evidenziare i caratteri e le funzioni proprie a tutte le biblioteche e, di contro, i tratti distintivi delle differenti tipologie è operazione preliminare a qualsiasi ipotesi di revisione delle articolazioni territoriali.

A fronte di un ridimensionamento del ruolo di erogazione, le funzioni di programmazione della Direzione Regionale aumentano di peso e necessitano sempre più di essere nutrite da una lettura accurata a livello territoriale, che restituisca la complessità di tutto il sistema. In condizioni di risorse calanti o stazionarie, la capacità di rispondere alle diverse domande è affidata all'integrazione dei servizi, all'eliminazione delle sovrapposizioni, a un gioco di squadra che mira a servire un territorio e a interpretarne la domanda, a costo di una maggior selettività dei servizi erogati dalle singole biblioteche e di una più ricca articolazione delle opportunità nelle geografie locali.

Si tratta, d'altro canto, di tematiche sulle quali i Sistemi bibliotecari si stanno interrogando da tempo e sui quali stanno accumulando sperimentazioni, che meritano strumenti per organizzare le informazioni e sistemi di valutazione non impressionistici per uscire dalla fase sperimentale.

Un set condiviso di dati e indicatori da estendere a tutte le tipologie di biblioteche appare un obiettivo a questo punto indispensabile e realizzabile nel prossimo futuro; un primo sperimentale set di indicatori e dati è stato utilizzato nel capitolo di descrizione quantitativa del settore in questa indagine. Si tratta di verificarne congruenza, adeguatezza e necessità d'integrazione per procedere a una sperimentazione estesa.
Nella valutazione di fattibilità dovrà essere ricompresa l'esigenza di brevi interventi formativi nei confronti delle biblioteche, per sottolineare l'importanza della rilevazione e mostrarne l'uso di indirizzo e di servizio alla programmazione che la stessa biblioteca può fare individualmente, attraverso il confronto tra le proprie performance e quelle altrui.

Accanto ai dati e alle informazioni di carattere quantitativo, come già sostenuto in precedenza, è sempre più pressante l'esigenza di una rielaborazione costante di elementi qualitativi per orientare e caratterizzare i servizi della biblioteca; si tratta a questo punto non solo di conoscere l'utenza per ciò che concerne il suo profilo sociodemografico attraverso questionari (operazione, questa, sicuramente necessaria ma non ancora sufficiente) ma di raccogliere e strutturare informazioni più direttamente utili alla gestione stessa dei servizi.

È difficile immaginare un'offerta adeguata di servizi digitali, sia di alfabetizzazione sia di uso esperto, senza una rilevazione puntuale di come l'utenza si approcci al web, delle ricerche effettuate più frequentemente, dell'interazione sui social network: disponibilità di tecnologia, connessione e servizi offerti dovrebbero trovare momenti non sporadici di valutazione, in relazione agli usi reali da parte del pubblico, ai possibili fattori di bisogno, siano essi espressi o inespressi, o all'uso degli spazi.

Le nuove domande che confluiscono sulle biblioteche di pubblica lettura sono alla base dell'enfasi crescente posta sugli spazi e sul loro uso: l'eliminazione delle barriere culturali e psicologiche all'ingresso, la fluidità dei percorsi, le possibilità di soggiorno e lettura in spazi non convenzionali non rappresentano una deformazione di uno spazio originariamente dedicato al silenzio e al rapporto individuale con il libro. Le "piazze del sapere" oggi non possono che essere aperte e proporre itinerari diversi di approccio alla lettura, componendo un mix del tutto differente tra esigenze di conservazione ed esigenze di socialità, rispetto solo a qualche anno addietro.

Così, il comportamento dell'utente, la sua prossemica, il movimento degli individui negli spazi, la lettura delle istruzioni per l'uso di ogni ambiente, la possibile conciliazione tra silenzio e socialità, le differenze di comportamento emergenti dal confronto interculturale, sono solo alcuni tra gli aspetti cruciali da analizzare per capire come orientare la modalità di offerta dei servizi e come apparecchiare lo spazio che li accoglie.

È questione di sensibilità, certamente, e molti bibliotecari sono portati per empatia con la loro utenza a percepirne i piccoli disagi, le timidezze, l'apprezzamento del comfort, la

capacità di approfittare di occasioni ricche di socialità, il livello di soddisfazione. Ma le questioni si fanno sempre più complesse, anche a causa di un'evoluzione multietnica e multiculturale dell'utenza, e si pone l'esigenza di accumulare strumenti di rilevazione e di riflessione su questi aspetti comportamentali e d'uso con modalità non estemporanee e condividendo i risultati nella comunità bibliotecaria, anche attraverso una formazione adeguata, capace di vincere gli aspetti più conservativi delle pratiche professionali.

Non è solo la sfida digitale a interrogare la professionalità del bibliotecario e di coloro che hanno un rapporto diretto con l'utenza; questa sfida, pur già di vastissima portata nelle sue implicazioni, si inserisce all'interno di una esigenza di profonda comprensione della domanda degli utenti e della mutazione culturale e interculturale che attraversa la società tutta. Alla biblioteca di pubblica lettura si richiede in modo sempre più pressante di adeguare il suo approccio verso una gentilezza paziente ad personam, di riscoprire una disponibilità di "servizio" modulata sempre più sulla fragilità culturale e sociale dei propri utenti.

È sicuramente pertinente chiedersi se davvero il bibliotecario possa essere investito di queste competenze e responsabilità; una discussione su nuove attenzioni e sensibilità richieste nelle biblioteche appare tutt'affatto che oziosa, anzi, da promuovere con una sua continuità temporale, non certo per risolvere tutti i problemi, ma per imparare a percepirli in primo luogo, a leggerli in secondo e, infine, per provare a gestirli. Una cosa appare evidente, ed è la pressione delle attese e delle domande a volte non ancora pienamente espresse che si riversano sulla biblioteca, come presidio irrinunciabile di un'attività culturale e sociale; sarebbe curioso non considerare tutto ciò come la vera opportunità per creare servizi adesi alle esigenze della contemporaneità e alla frontiera dell'utilità sociale.

IL RUOLO DELLA BIBLIOTECA RISPETTO ALLE NUOVE DOMANDE

Il processo che vede contemporaneamente una forte sofisticazione della domanda con la conseguente necessità di rimodulazione intelligente e articolata dei servizi sui diversi target, insieme all'emergere di una dimensione sociale sempre più pressante che si allarga alla manutenzione e alla tenuta in pristino delle condizioni minime di welfare e di cittadinanza, non è caratteristica locale e regionale e tanto meno nazionale.

In una ricerca realizzata nel 2013 dall'Arts Council England[1], il tema delle nuove sfide poste alle biblioteche pubbliche, indagato sia interrogando il personale delle biblioteche, sia attraverso indagini dirette sull'utenza, ha portato a riconoscere con grande evidenza come le biblioteche pubbliche si trovino in un momento cruciale della loro storia. L'incipit della ricerca non potrebbe riassumere meglio la questione: *"Public libraries are at a pivotal point. They are much loved and expected to continue offering the same services as they have for many years, but they are also expected to respond to big changes in how people live their lives. More people are living alone, the population is ageing and more varied, technology continues to advance rapidly, and pressure is growing on public expenditure. At the same time people expect and are encouraged to have a greater say in the public services they use."*[2]

È questo mix di richieste di continuità di offerta, di articolazione dei servizi mirati a singoli target e di aspettative di risposta rispetto ai grandi e veloci cambiamenti che attraversano in maniera turbolenta la nostra società a rappresentare un cocktail potenzialmente deflagrante per l'organizzazione stessa della biblioteca, sollecitata in una multidirezionalità poco decifrabile distintamente nella sua complessità, ancor prima che controllabile.

Tuttavia, il morso della lunga crisi economica che continua a lacerare molti legami sociali ha agito come un liquido di contrasto per evidenziare le molteplici potenzialità della biblioteca come luogo di cittadinanza e di presidio sociale per diversi target di utenza. Si pensi alle persone in difficoltà economica o che hanno perso il lavoro e che trovano nella biblioteca non solo un riparo fisico dal caldo estivo e dal freddo invernale, ma un luogo dove poter impiegare il tempo in diverse attività oltre alla lettura, in una relazione tra pari, dove non viene esercitata una discriminazione a priori sulla base delle disponibilità economiche o del ruolo sociale, dove trovare un'oasi per mantenere

1 Alan Davey, *The Library of the Future*, London, Art Council England, 2013, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.artscouncil.org.uk/media/uploads/pdf/The_library_of_the_future_May_2013.pdf

2 Ibidem, p. 2.

la propria autostima e capacitarne la resilienza, così sollecitata dagli eventi della vita. Si pensi alla rottura delle relazioni famigliari e parentali per gli anziani, alla fragilità della loro autosufficienza, sempre più strettamente legata a delicate condizioni psicologiche e alla ricchezza delle relazioni sociali (spesso prima ancora, o in maniera più invalidante, rispetto a problemi di carattere fisiologico) e che guardano alla biblioteca come spazio di socialità condivisa, stimolazione intellettuale, occasione d'incontro, argine alla solitudine e all'insorgere di sindromi depressive, lenitivo alla constatazione che l'aumento della vita media soffre il contrappasso di una crudele disproporzione tra l'allungamento molto maggiore della vecchiaia rispetto alle altre età della vita.

E qui le biblioteche – ma anche altre istituzioni culturali – possono giocare un grande ruolo sociale con un duplice e importantissimo impatto, nel contribuire a mantenere alta per il maggior tempo possibile la qualità della vita di una popolazione che invecchia sempre più estesamente e nel contribuire a un risparmio considerevole del sistema socio-assistenziale favorendo il prolungamento delle condizioni di autosufficienza e rimandando il più possibile l'ospedalizzazione o il ricorso a strutture d'assistenza per non autosufficienti.

È bene chiarirlo, non si propone qui alcuna strumentalizzazione o sostituzione di ruolo con altre strutture socio-sanitarie o preposte al welfare, ma si tratta al contrario di prendere atto di un fenomeno in corso e di una domanda di servizio che occorre strutturare ed attrezzare al meglio per garantire maggior efficacia e qualità.

Una riflessione congiunta con operatori e strutture sociosanitarie andrebbe promossa non certo per favorire impossibili passaggi di testimone, ma per comprendere in modo integrato quali possano essere le effettive potenzialità di un servizio professionalmente attrezzato in questo senso, quali le soglie critiche, quali i benefici economici che potrebbero essere colti da una capacità di sostegno e assistenza modulata sulla permanenza, la continuità e la dignità della persona e non sulla separatezza settoriale della programmazione e della gestione dei servizi. Parte delle risorse impegnate nell'ospedalizzazione o nelle strutture di assistenza, liberate da servizi che mirano al sostegno dell'autosufficienza, potrebbero essere a questo punto efficacemente utilizzate per fornire servizi adeguatamente disegnati anche nelle biblioteche.

Minime componenti di presidio sociosanitario e un'attenzione frutto di competenze professionalizzate potrebbero essere sufficienti a implementare il ruolo d'accoglienza e sostegno dell'utenza anziana. Una concezione olistica della persona non è scindibile dalla specializzazione e dalla modulazione esperta dei servizi articolati per singoli target. Il lettore può essere anche anziano, in difficoltà o in qualsiasi altra condizione: prendere in considerazione e sostenere eventuali altre condizioni esistenziali, entro confini ovviamente da negoziare nei singoli casi, non eccede di per sé i limiti del servizio ed è perfettamente coerente con quello slittamento di paradigma che anche la ricerca dell'Arts Council mette in luce: un'attesa di risposta rispetto *"ai grandi cambiamenti*

che attengono alle modalità con cui le persone vivono la loro vita"[3]. E il percorrere le diverse età è di certo uno dei grandi cambiamenti di ogni vita, ancor più problematico in epoche di così forte trasformazione sociale, che provocano continui slittamenti di ruolo e di valore nelle diverse fasi lavorative e biografiche delle persone.

Non solo l'epoca adulta e anziana sollecita, infatti, nuove domande, ma anche la primissima infanzia e le diverse fasi dell'età evolutiva. Il progetto *Nati per Leggere* ha storicamente – ormai dopo un così lungo periodo d'implementazione lo si può dire – messo al centro dell'attenzione l'approccio aurorale alla lettura, la familiarizzazione con il libro e lo *story telling* prima ancora dell'età della lettura, coinvolgendo in un tessuto di iniziative esteso e capillare una massa considerevole di futuri lettori, a tal punto da rendere assai interessante una valutazione d'impatto sulle migliaia di utenti coinvolti, per misurarne a distanza di anni effetti ed eredità, magari da confrontare con gruppi di controllo estranei al progetto.

Da quanto è emerso nel corso degli incontri, le esperienze con gli adolescenti e i giovani adulti sembrano meno diffuse rispetto a quelle con la prima infanzia. Se da un lato è vero che l'abitudine alla lettura va incentivata sin dalla più tenera età, perché questo ha dirette conseguenze sulla futura propensione alla lettura e comporta benefici indiretti sullo sviluppo di abilità e capacità cognitive dei bambini, dall'altro spesso si ha poca attenzione nell'accompagnare e incentivare questa attitudine nelle successive fasi di crescita.

Si può ipotizzare che non siano probabilmente estranei a questa minor focalizzazione fattori come la contrazione progressiva delle risorse in concomitanza con una più limitata confidenza dei bibliotecari rispetto al tema e alle esperienze progettuali di riferimento.

Tuttavia, nel corso degli incontri organizzati con esperti del settore sono emersi in Piemonte alcuni esempi virtuosi di biblioteche che hanno intrapreso già da alcuni anni iniziative di promozione della lettura per i target di adolescenti e giovani, in collaborazione con istituti scolastici, come nel caso del Sistema Bibliotecario del VCO e del Sistema Bibliotecario di Fossano-Saluzzo-Savigliano.

Attraverso il progetto *Liberamente*, dal 2008 il Sistema Bibliotecario del VCO promuove il libro e la lettura tra i giovani dai 13 ai 16 anni. All'interno del progetto si è data vita a un gruppo di esperti e di bibliotecari, oggetto di una formazione ad hoc e che ogni anno individua un tema di riferimento per la costruzione di specifiche bibliografie. Vengono realizzati incontri con le classi nel corso dell'anno e, mediante una metodologia dedicata, si incentivano i ragazzi a esercitare una partecipazione attiva.

Tale progetto assume caratteri pionieristici; nel 2008, infatti, le iniziative rivolte a questo

3 Ibidem p. 2, traduzione nostra.

target di utenti, non solo in Piemonte, ma in tutto il territorio nazionale, erano ancora modeste. Solo oggi a distanza di anni la sensibilità del mondo bibliotecario è andata aumentando. In ogni caso nel territorio del Verbano-Cusio-Ossola le iniziative hanno dato buoni frutti: nel 2013 rispetto al 2008 è quintuplicato il numero di classi coinvolte, è cresciuta di conseguenza la frequenza degli incontri e ne ha beneficiato anche il numero di utenti attivi nella fascia d'età 13-16 anni, che nel 2013 rappresenta circa il 15% degli iscritti al prestito.

Altro sistema bibliotecario impegnato in progetti rivolti alle fasce giovanili è quello di Fossano-Saluzzo-Savigliano, che organizza *Imbookiamoci*[4], un concorso di lettura rivolto a giovani tra 14 e 20 anni, arrivato oggi alla terza edizione, mentre la Biblioteca dei Ragazzi della Biblioteca Civica di Fossano[5] ha all'attivo un ventaglio molto ampio di progetti e iniziative rivolte anche alle scuole e alle famiglie del territorio: appuntamenti e percorsi di lettura sia a scuola, sia in biblioteca, ma anche incontri formativi rivolti a insegnanti, bibliotecari, pediatri e genitori o, ancora, attività di lettura per bambini con difficoltà fisiche e/o comunicative.

Un'ulteriore frontiera che vede impegnate in prima fila le biblioteche è rappresentata dal complesso dei servizi e delle prestazioni che mirano a favorire la piena espressione delle cittadinanze, ruolo di primaria importanza e non così diffuso al di fuori del mondo scolastico e della formazione. Qui il ventaglio dei servizi si estende dai corsi e dalle opportunità di apprendimento della lingua per le minoranze immigrate (non solo l'italiano, ma anche i gruppi di conversazione in altre lingue per non perdere le competenze d'origine) ai corsi e alla formazione per combattere il *digital divide* e promuovere l'alfabetizzazione informatica, fino alla formazione in tema di diritti sociali in Italia e nei paesi di provenienza.

In una società indirizzata impetuosamente verso una composizione sempre più multietnica, la centralità di questo tipo di servizi e di opportunità di scambio e integrazione è destinata a crescere sempre più e a eccedere il ruolo pur necessario e fondamentale delle istituzioni scolastiche. È la società intera che dovrebbe offrire opportunità sempre più ricche di conoscenza reciproca e integrazione, soprattutto nel momento in cui finalmente si riconosce ai processi d'integrazione la loro inevitabile bidirezionalità. Non solo un lavoro di apprendimento e di adeguamento dei codici comunicativi e di comportamento da parte dei nuovi cittadini, ma anche un simmetrico e necessario lavoro dei "vecchi cittadini" della società locale ospitante per favorire il dialogo, la capacità di accoglienza, l'integrazione profonda delle convivenze e, per usare un termine caro a Lévy-Strauss, il bricolage, aperto, mai concluso e sempre critico delle identità multiple che ci definiscono nella loro incompletezza, affinché non ci accada di caratterizzarci per esclusione, per invenzione di un nemico rispetto al quale riconoscerci

4 Cfr. https://imbookiamoci.wordpress.com

5 Cfr. http://www.bibliotecafossano.it/biblioteca/ragazzi/attivit%C3%A0ragazzi.html

in un'identità superficialmente solida, ancorché fittizia, rozza e violenta.

Qui la biblioteca pubblica gioca un altro dei suoi ruoli insostituibili come terreno culturale aperto al confronto e al dialogo, come luogo di costruzione delle cittadinanze (non a caso al plurale) e di riflessione sulle componenti culturali delle strategie di convivenza e, anzi, pone il tema di una gemmazione diffusa di opportunità di questo tipo nel corpo sociale.

Anche solo dagli accenni precedenti è intuibile l'aumentare nel corso del tempo di una pressione della domanda sociale sulle biblioteche di pubblica lettura, che rischia di costituirsi in alcuni casi come vera e propria emergenza, squilibrando ulteriormente il già difficile bilancio e la composizione di risorse professionali e attenzioni tra la dimensione sociale del servizio e il ruolo certo meno evidente, ma altrettanto importante e fondativo, della conservazione e della custodia del patrimonio librario.

È questo un tema critico da tener presente nel momento in cui l'iper-sollecitazione e l'attesa di un risposta pertinente da parte della biblioteca alle miriadi di domande che si sovrappongono caoticamente nella società locale, costringe all'abbandono di modelli rigidi e al ripensamento di come rimodulare, caso per caso, equilibri sicuramente evolutivi e destituiti della speranza di durare a lungo. L'attenzione a questa necessità di composizione tra domanda sociale e conservazione della memoria deve poter promuovere una ricerca non ideologica di nuovi equilibri sicuramente complessi.

Anche sul fronte della conservazione si registra una domanda per uscire da confini che parevano indiscutibili solo qualche decennio addietro. La necessità sempre più pressante e sempre più chiaramente espressa di prendere in carico le esigenze delle persone in quanto tali, nella loro dimensione olistica e nella trasversalità delle loro domande di conoscenza, rende sempre più inattuali le barriere esistenti tra biblioteche accademiche (e specializzate) e biblioteche generaliste di pubblica lettura.

La riorganizzazione dei saperi, delle tassonomie disciplinari e la trasversalità sempre più forte delle domande di conoscenza danno forma a un universo culturale profondamente mutato nelle sue articolazioni e che le biblioteche stesse corrono il rischio di non vedere e interpretare, se si ostinassero a leggere il mondo attraverso lenti interpretative la cui gradazione e focalità risponde a una riflessione più vicina alle esigenze di ricostruzione del Dopoguerra che non alle frammentazioni isteriche della contemporaneità.
E, tuttavia, vale la pena sottolinearlo, un superamento delle barriere più rigide e vincolanti indotte dalle tassonomie disciplinari, un'attenzione maggiore alla continuità e contiguità dei saperi, non si risolve solo in un mero fatto organizzativo, invocando più cooperazione e dialogo tra biblioteche universitarie, biblioteche specialistiche e biblioteche di pubbliche lettura, ma consiste in una ri-articolazione dei domini del sapere. Il dialogo e la cooperazione tra biblioteche accademiche, biblioteche specialistiche e di pubblica lettura non è la risposta a un'esigenza di navigazione individuale agevole, senza

frontiere, senza passaporti e senza controlli doganali nell'universo della conoscenza, ma è la pre-condizione per un lavoro congiunto di ricostruzione dell'offerta e delle sue modalità d'accesso fisiche e virtuali, modellata sull'esigenza dei singoli individui, sull'inscindibilità delle domande di cui sono portatori e che – nel limite di una razionalità organizzativa ed economica – dovrebbero trovare risposte adeguate per complessità e completezza.

Ciò nonostante, l'insieme delle problematiche descritte non si presta – a rischio di un'imminente sterilità – a un dibattito solo astratto o disciplinare: l'insieme di questi problemi investono le singole biblioteche in una molteplicità di configurazioni e di urgenze mai ripetibili da un caso all'altro.

È la singola biblioteca con il suo territorio di riferimento a essere esposta a quel particolare mix di pressioni, di domande e di attese, che si miscelano in configurazioni anche molto diverse solo a pochi chilometri di distanza. La domanda sociale, così pressante in un ambiente metropolitano, può avere dimensioni di più facile gestione e di minor intensità in un piccolo comune rurale, mentre, in altri casi, la conservazione della memoria locale può divenire elemento polarizzante della missione della biblioteca. O ancora, un sistema territoriale può chiedere alla singola biblioteca di assumere una particolare configurazione nell'erogazione dei servizi per integrarsi in una pianificazione di area vasta, di accettare una specificità ritagliata non sulle esigenze dello stretto territorio di appartenenza, ma di un servizio articolato che mira a una qualità elevata nel suo complesso, adeguato a un territorio del quale il sistema stesso delle biblioteche è elemento definitorio e di perimetrazione. Sarebbe assolutamente coerente che fosse il progetto di sistema delle biblioteche a definire il proprio ambito geografico, con tutti i feedback del caso, ovviamente.

Tutto ciò ha una conseguenza non secondaria, che consiste nel tramonto definitivo dell'ipotesi che si possa definire un "modello" di biblioteca, la cui modulazione sulla base della specificità territoriale altro non sarebbe che un cedimento plastico alle pressioni locali, un'adeguazione morfologica da accettare in cambio di una più elevata efficacia e di una sintonia con il milieu specifico.

Al contrario, il lavoro che sembra oggi essere richiesto alla biblioteca è quello di interpretare in maniera creativa ed efficace le domande locali, ricomponendole in uno spettro di requisiti sul quale modulare attentamente le proprie prestazioni in termini di qualità dell'offerta e di sostenibilità economica, sia per la dotazione di risorse umane sia in relazione ai flussi economici. Il che – se non si vuole accettare una deriva nella quale ciascuna biblioteca sia indotta a trasformarsi individualmente in una dimensione autistica e senza confronti – introduce un altro grado di complessità, ovvero la necessità di definire standard minimi di funzionamento in grado di caratterizzare differenti cluster di biblioteche e di garantire confronti orizzontali, ma allo stesso tempo sufficientemente flessibili da essere ogni volta ricomposti nelle situazioni specifiche, ammettendo

un *trade-off* accettabile tra creatività delle sintesi e appartenenza a sistemi di qualità condivisi a livello locale, nazionale e internazionale.

ADEGUAMENTO TECNOLOGICO E INNOVAZIONE DIGITALE

Da tempo immemore le biblioteche rappresentano basi dati strutturati, la cui primazia storica forse è contesa solo dalla registrazione del debito, probabilmente fattore emergente per la nascita della scrittura stessa[1]. Ma se agli albori della rivoluzione informatica la sfida proposta poteva essere interpretata come migrazione di un sistema strutturato entro il dominio di un'altra tecnologia, emerge ormai con chiarezza che le nuove sfide digitali propongono alle biblioteche approcci diversificati e possibilità innovative impensabili altrimenti. Senza, peraltro, poter derubricare il libro come supporto di riferimento e mantenendo piena vitalità e validità a tipologie di servizio, modalità di rapporto con l'utenza e funzioni storicamente consolidate.

Il massimo della complessità, quindi: l'irruzione di nuove tecnologie, un potenziale slittamento di paradigmi e la continuità di servizi, organizzazioni del lavoro, supporti storicamente elaborati nei due millenni precedenti. Se il tema si ponesse in termini di una sostituzione di strumenti e tecnologie, ci si guadagnerebbe in chiarezza di obiettivi e linee guida da seguire.

Tuttavia, dal momento che non si sceglie il contesto in cui vivere la propria dimensione professionale, non resta che provare ad affrontare il problema, tenendo conto che caratteristica delle transizioni è l'appannamento della vista, l'indebolimento della capacità di discernimento, l'oscillazione tra l'innamoramento del nuovo e la resistenza granitica sulla tradizione per paura di affrontare un cambiamento che si configura come un mare in tempesta senza certezza di approdi.

E qui, proprio ammettendo le esitazioni del nostro sguardo, conviene chiedersi in continuazione, all'affacciarsi di ogni tematica, se non si stia abbracciando una strategia o uno strumento digitale come risposta obbligata e automatica a domande che ammetterebbero anche e/o più efficacemente altre risposte, come la dotazione di maggiori spazi dedicati, un miglioramento fisico degli spazi di fruizione, o ancora altre strutturazioni organizzative. Non certo per limitare l'ingresso del digitale nelle biblioteche, ma perché non diventi una pulsione obbligatoria, l'unica risposta disponibile a ogni problema; per aumentare l'adeguatezza delle risposte in una fase di transizione in cui vi è grande coalescenza di supporti, strumenti e risorse umane, sia *digital native*, sia *digital immigrant*, sia infine *digital non pervenuti*, non solo tra gli utenti, ma anche tra i bibliotecari e gli addetti alle biblioteche.

L'innovazione tecnologica efficace non si definisce solo per la sua innovazione nell'hardware e nel software, ma anche nella sua capacità di integrare e convivere con le tecnologie esistenti, anche se più antiquate, e di essere adattabile alle capacità di sfruttamento delle quali sono portatori il personale e gli utenti delle biblioteche; sicuramente in un percorso ascendente e non di adeguamento al ribasso, ma pensato e

1 Cfr. C. Sini, *La scrittura e il debito. Conflitto tra culture e antropologia*, Milano, Jaca Book, 2002.

perseguito all'interno della *coscienza possibile* degli operatori e degli utenti. Tema che deborda ampliamente le esigenze di formazione, che qui vengono date per scontate, e che ha a che fare con la sostenibilità culturale dell'innovazione nei confronti della società locale di riferimento nel corso del processo di rinnovamento, esigenza non negoziabile per un servizio pubblico, pena la perdita drammatica di senso.

Il ricco dibattito all'interno dello *Steering Committee* e dei panel su questi temi è sintetizzabile attorno a tre istanze principali, ovvero:

- l'accesso al patrimonio,
- la presenza online della biblioteca,
- la *digital literacy*.

Se ne darà sinteticamente conto nei paragrafi successivi.

L'ACCESSO AL PATRIMONIO

È un tema declinabile secondo diverse angolazioni, dalla navigazione entro i cataloghi e le disponibilità delle biblioteche con sistemi esperti capaci di inferire ed evidenziare catene paradigmatiche, alla digitalizzazione del patrimonio esistente e alla sua disponibilità in remoto, fino all'acquisizione di contenuti in digitale o alla loro costruzione ad hoc.

È un dato di fatto che per le biblioteche accademiche le opportunità offerte dall'innovazione digitale rappresentano una spinta evolutiva fortissima, coerente con la frangia di utilizzatori maggiormente esperti e digitalmente attrezzati. Ma la dotazione di nuovi strumenti, l'evoluzione rapidissima dei database, il tema dei *big data*, della strutturazione delle reti neurali e dei database semantici, sta rivoluzionando i tradizionali sistemi di *data retrieval*, affidando a potentissimi motori di ricerca la capacità di individuare percorsi tematici e di estrarre senso fortemente strutturato dall'elaborazione di miliardi di informazioni.

Emerge un potenziale *trade-off* tra l'oscura operatività degli algoritmi che alimentano i motori di ricerca, difficilmente controllabile per l'utente non in possesso di professionalità specialistiche, e il risultato delle elaborazioni, le piste di ricerche emergenti da una complessità sempre più fondamentale e inaccessibile.

E, tuttavia, la sfida si disegna evidente, appena sopra l'orizzonte dell'operatività quotidiana: investirà progressivamente l'universo delle biblioteche a cominciare da quelle specialistiche e dalle strutture di maggiori dimensioni, per coinvolgere via via anche le realtà più decentrate. Non è un'onda innovativa che parte dalle biblioteche; sono Google e i motori di ricerca sul web che menano la danza, cambiando le antropologie connesse alla ricerca d'informazioni e di significati e che lasciano alle biblioteche la possibilità e l'opportunità di declinare strumenti comparabili e tagliati sartorialmente su misura, non certo la scelta di sopravvivere in isolamento in un mondo a parte.

Ci troviamo ben al di là del dibattito, che pure perdura e non è completamente superato, sulla condivisione dei sistemi di archiviazione, che rischia in alcuni casi di giocare un ruolo di freno rispetto alla necessità di condivisione delle risorse, dei cataloghi e delle informazioni e che oggi appare affrontabile con sistemi di livello superiore, capaci di costruire ed alimentare interfacce comuni che "pescano" senza particolari problemi dati e informazioni in diversi sistemi proprietari di livello inferiore.

Quanto al tema della digitalizzazione del patrimonio e del suo accesso in remoto, si tratta di un'operazione da valutarsi attentamente, caso per caso, dato l'elevato costo, che rischia – in presenza di risorse calanti o stagnanti – di provocare una competizione e una lotta fratricida con altre funzioni altrettanto cruciali e prioritarie. Nuovamente il tema

dei bilanciamenti tra funzioni e priorità in ogni biblioteca emerge prepotentemente per evitare forti squilibri nell'offerta di servizi pubblici, ma apre anche in questo caso a forme di cooperazione e scambio tra diverse strutture che possono costituire la massa critica di utilizzo necessaria ad abbattere i costi di digitalizzazione.
In questo campo, assai interessante l'esperienza dello Smithsonian Institution[1] che, grazie a ingenti fondi e al supporto di numerosi volontari, sta digitalizzando e trascrivendo i documenti storici posseduti. Per questo colosso culturale la digitalizzazione del patrimonio e la trascrizione dei testi sono una scelta prioritaria indirizzata ad agevolare la ricerca e la divulgazione storica e scientifica. Motivazione altrettanto importante è dovuta alla convinzione della necessità di preservare documenti storici e trasmetterli alle future generazioni, a fronte della crescente disattenzione verso la scrittura manuale, sempre meno valorizzata nei percorsi scolastici americani.

Complessivamente i documenti non nati nel formato digitale sollevano tematiche di trasformazione e migrazione in altri formati che richiedono una strategia digitale e una capacità di implementazione costante nel tempo.

1 Il sito istituzionale dell'archivio dello Smithsonian Institution è http://siarchives.si.edu/, mentre quello riguardante il progetto di trascrizione è https://transcription.si.edu/

LA PRESENZA ONLINE DELLA BIBLIOTECA

Per quanto concerne la presenza online delle biblioteche, i dati commentati nella prima parte del report per quanto riguarda le biblioteche di pubblica lettura evidenziano una situazione contraddittoria, che privilegia sistemi di comunicazione tradizionali come la newsletter, mentre meno della metà delle biblioteche è dotata di un sito e poco decifrabili appaiono i dati di utilizzo dei social network, con una preferenza per *Facebook* e un apparente sottoutilizzo di altri canali come *Twitter*.

Sono dati, comunque, da considerare con prudenza, data la veloce evoluzione nell'uso e nella diffusione dei social network, che non richiedono particolari investimenti per un'adesione e un loro utilizzo, se non nelle strategie complessive e nel destinare attenzioni alla manutenzione e all'implementazione dei rapporti. È semmai su questo piano, sicuramente più problematico per le biblioteche, considerando il cronico sottodimensionamento degli organici e il non facile turnover del personale, che emergono alcuni elementi di freno verso un uso intensivo dei social network.

D'altro canto, la linea di neutralità, sostenuta all'interno del codice deontologico elaborato dall'AIB verso i social media, è un chiaro segno della complessità della tematica e della necessità di una sperimentazione appoggiata a buone pratiche prima di poter disporre di strategie efficaci di comunicazione sui social network da poter prendere a riferimento.

LA DIGITAL LITERACY

Infine la *digital literacy*. Le biblioteche possono costituire un presidio di fondamentale importanza per riavvicinare nella società i lembi aperti dalla forbice del *digital divide*. Innanzitutto, con un intervento basilare, mettendo a disposizione l'infrastruttura: l'hardware, il software, la banda larga, la connessione Wi-Fi e sufficienti postazioni di lavoro e navigazione.

Ciò comporta sicuramente un investimento di una certa importanza economica, ma che non può e non deve essere sottovalutato in una dimensione prospettica. L'alfabetizzazione informatica è una necessità vitale, alla quale debbono concorrere tutte le istituzioni a partire dalla scuola e dalle agenzie formative, che trovano nella biblioteca una continuità e una centralità fondamentale.

Ruolo tanto più importante quanto più l'intero Paese soffre di una relativa disattenzione verso l'infrastruttura digitale, equamente distribuita su più livelli: dall'accessibilità alla banda larga, alla non velocissima penetrazione nelle scuole delle attrezzature informatiche, al costo stesso del collegamento alle reti, quasi che le risorse informatiche costituissero un'addizione raffinata e lussuosa rispetto alla strumentazione analogica, ma tutto sommato non così fondamentale.

È questo un pregiudizio, spesso latente, di grande pericolosità: notavamo più sopra come non si tratti solo di migrazioni – a parità di senso e significati – da un sistema analogico a un sistema digitale, ma di come la nuova tecnologia, senza peraltro escludere media tradizionali e supporti cartacei, ne ristrutturi profondamente il contesto, l'habitat stesso in cui si dispiegano i significati: nella contemporaneità anche i volumi stampati a caratteri mobili non sono più leggibili e comprensibili prescindendo dalla rivoluzione digitale e dalle modalità di comunicazione attuali. Solo professionalità che possano contare su competenze costantemente alimentate dall'interazione nella comunicazione digitale sono nelle condizioni di pensare strumenti di alfabetizzazione digitale e di proporre nuovi disegni per servizi avanzati della biblioteca. E qui si apre un problema assai complicato di formazione.

Non sempre il personale delle biblioteche è nelle migliori condizioni professionali per affrontare il mondo digitale e denuncia, a volte, gravi lacune che necessiterebbero di opportuna formazione, spesso trascurata per i cronici problemi di sotto-organico e di sotto-dotazione di risorse. Ma per valutare appieno gli effetti di questa condizione occorre notare che, se da un lato occorre ridurre alcune fratture cognitive basilari, dall'altro l'evoluzione di strumenti informatici capaci di rivoluzionare il lavoro bibliotecario si moltiplicano e si sovrappongono a ondate sempre più ravvicinate con potenze d'esercizio e orizzonti cognitivi di sempre maggior ampiezza.

Stante, comunque, l'esigenza di attività di formazione permanente, è ormai poco realistico pensare alla possibilità per i bibliotecari (salvo in casi particolari e in strutture di massa critica adeguata) di collocarsi professionalmente sul fronte dell'innovazione e di dominarne le implicazioni, personalizzando e adattando sartorialmente l'innovazione alle esigenze della propria biblioteca. La specializzazione e le competenze necessarie richiedono ambiti di sviluppo ed espressione specifici, nonché dedizioni professionali e operative che rischiano l'incompatibilità totale con la professione del bibliotecario. Esiste certo la possibilità del ricorso ai consulenti e agli specialisti, ma la complessità dell'organizzazione bibliotecaria richiede qualcosa di più che un brief articolato e un controllo puntuale su un processo di realizzazione di strumenti informatici. Richiede cooperazione, tempo per lo scambio delle diverse dimensioni cognitive, empatia nel pensare a strumenti di risposta che interpretano una domanda anche fievole, incerta, a volte appena percepibile.

Più utile sembrerebbe in questi casi "aprire", "esporre" le biblioteche, quando e dove possibile, a una contaminazione diretta attraverso processi condivisi con altre strutture bibliotecarie e non, che possiedano il know-how necessario e la capacità di condividerlo, di maneggiarlo nella direzione da altri suggerita. Si tratterebbe in primo luogo di favorire una relazione stretta e cooperativa con le biblioteche accademiche che più hanno investito nella rivoluzione digitale, ma anche di trovare tavoli di lavoro al livello dei Sistemi o della Direzione Regionale con strutture ed esperti chiamati ad avviare un processo di implementazione digitale delle biblioteche e non solo a fornire singoli strumenti, magari al tal punto centrati sulla loro funzionalità interna, da risultare autistici e difficilmente applicabili nelle fattispecie poco ordinate della quotidianità delle biblioteche.
Le occasioni per "esporre" le biblioteche alle ondate della rivoluzione digitale sono tutte da costruire e potrebbero individuare uno specifico filone di *policies* che, a partire dalla formazione di base, innovi le possibilità offerte alle biblioteche di apprendere per prossimità, per cooperazione, per gestione collettiva di problematiche. In fondo, anche a livello individuale, una delle precondizioni per non abitare il lato deprivato del *digital divide* è concedersi una familiarità con il digitale, un'esposizione all'innovazione, ancor prima di pretenderne una comprensione, una capacità di apprendimento che usi con parsimonia la formazione strutturata e faccia perno robustamente sull'imprenditività individuale all'interno di un ambiente tecnologicamente avanzato e aperto.

ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE IN RETI E SISTEMI

La strutturazione delle biblioteche di pubblica lettura in Reti e Sistemi territoriali discende dalla Legge Regionale 78/78. Il disegno allora tracciato prevedeva un'articolazione territoriale a grana fine, fortemente diffusa, imperniata sull'esempio anglosassone della *public library* che ha come riferimento le funzioni fondamentali legate ai servizi di *reference*. Il modello di governance adottato prevedeva un forte ruolo centrale della Regione in termini sia di organizzazione sia di programmazione, attraverso convenzioni stipulate con i singoli Sistemi; altre Regioni come l'Emilia Romagna hanno optato, invece, per una governance più articolata territorialmente, delegando alle Province alcune delle funzioni programmatorie e gestionali. L'intera struttura organizzativa assunta in Piemonte faceva perno sulla capacità erogatrice dell'Ente pubblico e sulla sua capacità d'indirizzo legata al pieno controllo dell'allocazione delle risorse.

Attualmente sono in fase di approvazione i nuovi criteri di identificazione dei livelli minimi richiesti dal Regolamento Regionale per i contributi erogati dalla Regione Piemonte ai Sistemi bibliotecari; in particolare tali modifiche riguarderebbero sia il personale sia il numero minimo di ore di apertura, ma è all'esame anche l'aumento del contributo di cofinanziamento richiesto ai Comuni per le biblioteche civiche collegate. Su quest'ultimo aspetto potrebbero aprirsi alcune criticità legate alla particolare contingenza finanziaria in cui si trovano oggi le amministrazioni comunali, che potrebbero non essere più in grado di far fronte alla richiesta di un incremento del proprio contributo.

In queste condizioni potrebbe accadere che alcune realtà locali, per effetto dei nuovi requisiti, debbano rinunciare alla richiesta di contributo. Si tratterebbe probabilmente di strutture molto piccole e non particolarmente efficienti, ovvero casi in cui il sistema bibliotecario, seppur esistendo formalmente, potrebbe essere largamente disatteso quanto a funzionamento ed effetti positivi.
Non c'è dubbio che il disegno programmatorio apparecchiato nel 1978 abbia contribuito fortemente a strutturare la diffusione territoriale dei Sistemi bibliotecari e a favorirne un accesso quanto più possibile capillare nei territori, ma i quasi quarant'anni trascorsi impongono uno sguardo grandangolare, un apprezzamento dei cambiamenti trascorsi per una verifica di pertinenza tra strutturazione del modello e trasformazioni sociali e territoriali.

Quattro appaiono i fattori di maggior discontinuità rispetto al periodo in cui fu disegnata originariamente la Legge Regionale:
- il diverso ciclo economico e le funzioni della Regione;
- l'incrinatura del modello di biblioteca di riferimento;
- il modello territoriale di governance;
- la definizione di soglie di qualità per i servizi bibliotecari.

IL DIVERSO CICLO ECONOMICO E LE FUNZIONI DELLA REGIONE

Nel 1978 la neonata istituzione Regionale era impegnata a costruire la legittimità del suo potere istituzionale, stretto nella morsa tra l'istituzione più longeva e riconosciuta – la Città, il Comune – e il ruolo della Stato. Non solo in materia di biblioteca, tale ruolo è stato affrontato puntando sulla potenza delle risorse pubbliche nel dare un seguito direttamente operativo e realizzativo al disegno programmatorio. La crisi economica ha definitivamente archiviato la possibilità di pensare a una politica tutta appoggiata a risorse pubbliche, dove la leva economica agisca come la forza principale di modellazione delle istituzioni e delle articolazioni territoriali.

Al contrario, emerge con sempre maggior vigore il ruolo insostituibile e centrale della programmazione, che tende a ridimensionarne quello di erogatore di risorse entro i limiti di sostenibilità della finanza pubblica – esigui e non adeguati a far fronte all'intero complesso di richieste – ma che necessita di *policies* di grande capacità di modulazione e adeguazione al territorio, atte a favorire la cooperazione tra istituzioni, la razionalizzazione dei servizi su base territoriale, l'apertura a soggetti della società civile nella gestione e nell'invenzione di modelli economici sostenibili a cui affidare alcune prospettive di sviluppo delle biblioteche di pubblica lettura.

La situazione "geopardata" di funzionamento di Reti e Sistemi, anche dovuta alle diverse capacità di accesso alle risorse, non potrà che aumentare abbassando l'impatto dell'intero sistema, se non sarà possibile individuare a livello locale modalità di funzionamento capaci di interpretare in altro modo l'attuale contingenza.

L'INCRINATURA DEL MODELLO DI BIBLIOTECA DI RIFERIMENTO

I paragrafi precedenti, in particolare la focalizzazione sulle nuove domande e sulle nuove sfide, hanno posto in luce come il riferimento al modello teorico della *public library* sia oggi sollecitato da una serie di pressioni e di domande che relativizzano l'importanza dei servizi di *reference*, tendono a ricollocarsi in un contesto del tutto nuovo, con una mutazione organizzativa e di senso dell'istituzione che non può più essere trascurata.
Nel processo di ricostruzione degli schemi concettuali di riferimento, quello già citato delle "piazze del sapere" suggerito da Agnoli propone una visione nuova e sicuramente di rottura rispetto al modello classico, ma che rischia d'altro canto di dare troppo slancio alla dimensione sociale della biblioteca ponendo in subordine quella di ricerca, studio e valorizzazione delle collezioni.
Il dibattito sull'identità futura della biblioteca a livello nazionale e sovranazionale è arricchito anche da altre visioni prospettiche. Ad esempio la *multipurpose library*[1] proposta da Anna Galluzzi pone l'accento sul rapporto tra contesti urbani e biblioteche definite come "metafore della città" proprio perché cariche di valori simbolici delle trasformazioni urbane, sociali ed economiche degli ambiti in cui sono inserite. Una nuova prospettiva per le biblioteche che hanno il compito di armonizzare le esigenze talvolta contrapposte delle varie categorie di utenti, tendendo ad una strutturazione dei servizi ottima in senso paretiano. E dunque un luogo dove trovano risposte in un giusto mix le esigenze di conservazione, di studio, di *leisure* e le richieste di servizi personalizzati ma al contempo che garantiscano adeguati standard di qualità.

Nel grande fermento del dibattito biblioteconomico, che si interroga sul ruolo e sulle funzioni delle biblioteche, accanto a tali visioni prospettiche vi sono anche quelle che propongono una partecipazione attiva degli utenti nella nuova definizione dei servizi e degli spazi. Un luogo anche di apprendimento continuo, dove è possibile favorire i legami sociali e migliorare le competenze personali arrivando ad includere anche negli ambienti fisici delle biblioteche dei *makerspace* o *FabLab*[2].

---

1 A. Galluzzi, *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

2 Per *makerspace* si intende uno spazio orientato alla creazione di oggetti (make), un'officina condivisa, dotata di spazi di lavoro, attrezzature, macchine digitali e no. È l'ambiente dove si svolgono corsi per adulti e bambini, e spesso si trova anche all'interno di scuole perché costituisce il laboratorio per eccellenza. Il *FabLab* è una categoria speciale di *makerspace*: di questi ultimi condividono tutti gli aspetti, dallo spazio alle attività alle attrezzature, ma hanno in più alcune caratteristiche immateriali che riflettono la loro origine accademica: nei *FabLab* si privilegiano le tecnologie digitali a sfavore delle tecniche artigianali manuali, con l'obiettivo di cercare la corrispondenza tra rappresentazione digitale e fabbricazione di un oggetto complesso. A differenza dei *makerspace*, che sono singoli laboratori slegati tra loro, spesso anche organizzati in forma

Idee emergenti propongono la biblioteca del futuro anche come una sintesi equilibrata tra la dimensione specialistica e di ricerca, tipica delle biblioteche accademiche, e quella popolare aperta a tutti delle biblioteche pubbliche; tra spazio fisico e virtuale, tra disponibilità di patrimonio cartaceo ma con un'ottica di diffusione dei contenuti digitali; una biblioteca *multi-prospettica*[3] affidata a personale bibliotecario con maggiori competenze e responsabilità.

Anche l'accento posto in precedenza sulla necessità di spostare l'attenzione sulle analisi qualitative invece che quantitative, corrisponde alla presa d'atto dell'incrinatura profonda del modello che nella sua decostruzione progressiva rende addirittura fuorviante la *misurazione* e richiede invece una nuova comprensione, una ricostruzione dei legami della biblioteca con il territorio di riferimento.

Una strada essenzialmente quantitativa nella definizione di standard è già stata tentata a livello internazionale dall'IFLA, senza risultati particolarmente esaltanti se confrontati con le esigenze di rispondenza al territorio che richiede, invece, una visione delle specificità locali da tradurre in adeguati standard obiettivo modulati sulla base di specifici risultati da perseguire. Non occorre aggiungere altro, in quanto ampio spazio è stato dato alle dinamiche di trasformazione in corso, ma solo ribadire che questa fase di transizione non può essere pensata come la sostituzione di un nuovo modello a quello precedente: è necessaria una contemporanea decostruzione di questo per eliminarne e riformarne le componenti che oggi provocano rigidità e cesura rispetto all'ambiente sociale e culturale di riferimento e, contemporaneamente, sperimentare dal basso nuove forme di erogazione del servizio, nuove modalità organizzative da monitorare strettamente, quanto alla loro efficacia ed efficienza.

La transizione non può che avvenire gradualmente e con grande delicatezza, dal momento che il servizio pubblico non può essere interrotto. Nella nave Argo, il continuo lavoro di adeguamento e manutenzione degli Argonauti finirà per sostituire nel lungo periodo la gran parte degli assetti preesistenti, senza far perdere identità e nome al vascello; similmente, nelle biblioteche tutto ciò dovrà avvenire in corso di navigazione.

---

di impresa a carattere commerciale, i *FabLab* sono una rete che condivide un set di strumenti e processi. Per una maggiore trattazione in merito si vedano le definizioni di Alessandro Ranellucci in http://www.makeinitaly.foundation/fablab-makerspace-hackerspace-techshop-limportanza-delle-definizioni/ oppure Gui Cavalcanti su http://makezine.com/2013/05/22/the-difference-between-hackerspaces-makerspaces-techshops-and-fablabs/

3 A.G. Broletti, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale*, Milano, Bibliografica, 2014.

IL MODELLO TERRITORIALE DI GOVERNANCE

Il ripensamento dei modelli di funzionamento delle biblioteche va di pari passo alla ridefinizione delle reti territoriali e dei loro ruoli e deve potersi appoggiare a una valutazione puntuale dei caratteri e dei funzionamenti organizzativi che connotano esperienze di successo e Sistemi non particolarmente attivi.
Tutto ciò non si pone in una relazione astratta con la necessità di un'analisi preventiva, ma è già indirizzato a un uso progettuale, a una traduzione in strumenti operativi.

Una diversa propensione a favorire l'accessibilità, in condizioni di ristrettezza di risorse, può fondarsi sulle possibilità d'integrazione tra le diverse tipologie di biblioteche (pubbliche, specialistiche, universitarie) e sull'individuazione di modalità d'accesso condiviso e sovrapposto. Questo significa scoprire occasioni d'integrazione che vadano al di là delle specificità bibliotecarie per favorire i livelli di integrazione, anche attraverso convenzioni e strumenti di comunicazione condivisa. Ciò, tuttavia, dipende in larga parte dalle condizioni locali, dalla strutturazione delle risorse bibliotecarie esistenti, dalle loro potenzialità d'integrazione che vanno scoperte e riorganizzate caso per caso, sistema per sistema.

Nelle attuali condizioni di forte sofferenza finanziaria, si potrebbe pensare di mettere in primo piano la redazione di linee guida e di sviluppo per le biblioteche e per le reti che, nonostante le ristrettezze in termini economici, possano almeno aiutare a individuare in ogni specifico territorio le prospettiva di crescita per il prossimo futuro. Un esempio in tal senso può venire dalla condivisione di strumenti per agevolare la circolazione libraria tra le singole biblioteche appartenenti a una rete, prestando attenzione a calibrarla sulle specifiche caratteristiche territoriali, evitando situazioni estreme per caratteri territoriali come nel caso dell'alta montagna, ad esempio; in questo quadro ogni linea guida e di sviluppo dovrebbe prevedere una gamma articolata di possibilità a seconda delle innumerevoli geografie.

Sarebbe dunque utile individuare diverse tipologie organizzative orientate al territorio e provare a ragionare in termini trasversali, sperimentando soluzioni flessibili, ad esempio nel caso di utilizzo delle licenze aperte, che aiutino anche una diversa cooperazione trasversale con il mondo accademico per vincerne le tentazioni di una chiusura organizzativa al proprio interno.

Tuttavia gli scenari possibili di revisione del modello di governance, a partire dall'organizzazione in rete e dell'accessibilità ai servizi, presentano un sfaccettatura molto articolata in grado d'influenzare tutta la vita organizzativa delle biblioteca; ciò emerge anche nei casi di più piccole dimensioni, dove si sono tentate strade innovative di sostenibilità e governance, poiché proprio in questi casi si rileva come la biblioteca

possa interpretare a proprio favore le condizioni sociali al contorno, trasformandole in occasione di sviluppo attraverso alleanze, patti di cooperazione, simbiosi con altre realtà sociali.
Le strutture che funzionano e che offrono un ricco servizio alla cittadinanza sono quelle che si integrano con altre attività sociali presenti sul territorio. Può sembrare una constatazione banale, quasi una scontata tautologia, ma in termini pratici è tutt'altro che ovvia o automatica; la compatibilità e l'integrazione vanno costruite nella microfisica di funzionamento delle istituzioni. In compenso, questa logica parrebbe essere in grado di ampliare fin da subito le condizioni di sostenibilità.

Esperimenti di questo tipo stanno prendendo piede in varie realtà presenti sia nell'area metropolitana di Torino – qual è ad esempio Lombroso 16 – sia al di fuori – si veda l'esperienza dell'associazione Il Gallo Sebastiano a Meana di Susa – dove lo spirito associazionistico diffonde e sviluppa servizi e attività proprie di una biblioteca, talvolta senza un prevalente intervento economico pubblico. Questi modelli sono ripetibili anche su piccola scala poiché si tratta di esperienze economicamente sostenibili – con risorse non esclusivamente pubbliche – in cui si sviluppano sinergie in grado di integrare imprenditorialità privata e necessarie professionalità bibliotecarie.

Tali modalità di *sharing economy* hanno però la necessità di trovare indicazioni sulle traiettorie di sviluppo; se è la forza della condivisione l'elemento che nel prossimo futuro permetterà l'ampliamento dei servizi culturali, a maggior ragione è importante non avere sistemi normativi che si configurino come gabbie che imbrigliano energie, ma avere linee, tracciati, traiettorie che aiutino a capire cosa si può fare e come le interconnessioni possono essere valorizzate.

Per alimentare un tale clima di sperimentazione è necessario dar vita a *policies* regionali che sappiano, allo stesso tempo, aprire alla sperimentazione e ricondurre a fasci di traiettorie condivise gli sviluppi futuri, che individuino non rigidamente la strada da percorrere, ma i corridoi nel paesaggio che consentano alle sperimentazioni di mantenere e valutare la propria rotta. D'altro canto, la prefigurazione di questi cammini è tutt'altro che semplice. La necessità di aprire a nuove forme di erogazione del servizio e di coinvolgere nuove energie e volontari deve trovare una composizione con le esigenze di valorizzazione delle professionalità che in ogni caso non possono essere considerate marginali o indifferentemente sostituibili all'interno delle biblioteche; anzi, il ricorso a professionalità rilevanti dev'essere incentivato per garantire la qualità del servizio nelle sue diverse articolazioni, comprese quelle non direttamente presidiate da professionisti del settore.

È ben vero, quindi, che è necessario ampliare il perimetro della biblioteca, fino a includere nuove risorse e diverse professionalità, ma è necessario mantenere la centralità della professionalità bibliotecaria nella strutturazione stessa delle modalità di erogazione del servizio. Ed è anche questo un tema specifico di governance a tutti i livelli, dalla singola

biblioteca al sistema bibliotecario.

Capitolo a parte merita, invece, il tema dell'area metropolitana di Torino la cui complessità politica e istituzionale implica un'analisi e una trattazione differente, anche alla luce della riaggregazione istituzionale in corso nella costituzione della Città metropolitana. Anzitutto, occorrerà valutare in profondità a quali condizioni un servizio integrato città-area metropolitana possa rappresentare uno snodo importante e una forma di governance innovativa; solo successivamente si porrà il problema della governance e del rapporto tra gli interlocutori istituzionali.

L'aumento della complessità utile a rispondere a una domanda via via sempre più raffinata dovrebbe prescindere in fase di elaborazione di prospettive dalle contingenze politiche, per contribuire a costruire *policies* adeguate, dotate di una loro lungimiranza. Il che significa aprire il dibattito anche sulle modalità di azione concreta e immediata, nel quadro normativo e istituzionale oggi disponibile, per saturare ogni spazio di sperimentazione con esperienze utili ad alimentare il processo di ripensamento generale. Tuttavia questo processo – è bene ricordarlo – richiede tempi decisamente più lunghi e difficilmente conciliabili con le contingenze e anche con le sperimentazioni singole. L'apertura di un tavolo di confronto permanente sul Sistema Metropolitano di Torino potrebbe avere il ruolo sia di alimentare una strategia di lungo periodo, sia di fornire indirizzo alle sperimentazioni in atto nella contingenza, contribuendo a tener desta l'attenzione sulle modalità di erogazione di un servizio cruciale e fondamentale nella definizione stessa dell'area metropolitana.

LA DEFINIZIONE DI SOGLIE DI QUALITÀ PER I SERVIZI BIBLIOTECARI

L'articolazione in Reti e Sistemi comprende già ora una estrema diversificazione in termini dimensionali delle biblioteche e, in qualche modo, tutto ciò rappresenta anche una risposta alle caratteristiche territoriali. Non di meno, è opinione condivisa che via siano masse critiche minime al di sotto delle quali sia pressoché impossibile fornire servizi di qualità controllata e diventi, di fatto, fuorviante parlare di struttura bibliotecaria.

Si pone quindi il tema di una definizione del termine biblioteca non in termini nominalistici, ma individuando funzionalmente il ventaglio di prestazioni e la qualità della loro erogazione che possano configurarne il ruolo. Tuttavia, l'accento posto in precedenza sulla rottura dei modelli originari di riferimento, l'insistenza motivata con cui si è sottolineata la correlazione e la necessità di rispondenza anche nel menù delle prestazioni e dei servizi che la biblioteca è chiamata a offrire in uno specifico territorio, e probabilmente solo in quello, con quella specifica e determinata articolazione, rendono complessa la ricerca di strumenti che possano definire standard di funzionamento e assetti propri dell'istituzione biblioteca in contesti differenziati e in conformazioni sperimentali.

In questa situazione particolare, appare interessante ripensare a una gamma di servizi e di standard, non integrati in partenza tra loro in un modello fortemente strutturato nelle sue componenti, ma dispiegati in un sistema aperto, da modulare caso per caso, a seconda della domanda espressa dei territori e dei requisiti generali e specifici a cui ispirare ogni singola biblioteca. Il tema cardine, infatti, è costituito dal ripensare il funzionamento e i servizi, senza riproporre automaticamente un modello elaborato in ambito anglosassone nel dopoguerra, ma oggi fortemente in crisi, nel nostro tempo e nei diversi contesti territoriali.

Di qui la necessità di tenere separata la valutazione dei singoli servizi e l'adozione di standard minimi dall'adesione a un modello predefinito in maniera più o meno consapevole. Il modello va decostruito per liberare la possibilità di ragionare su prestazioni rispondenti alle nuove domande, quanto più possibile senza aderire acriticamente a schemi e impostazioni ereditate dal passato. Nel contempo, standard di qualità di riferimento debbono essere elaborati per singoli servizi e per aggregazioni minimi di questi.

Operazione ancora diversa sarebbe, infine, il riconoscere come accreditabile un biblioteca in base allo specifico cluster di servizi resi, alla sua rispondenza al territorio e all'esistenza di una massa critica dimensionale da rendere sostenibile un livello di

servizio verificabile e monitorabile nel tempo.

Questa relativa indipendenza tra analisi delle prestazioni standard e riconoscimento del ruolo e della funzione della biblioteca è indispensabile se si vuole prescindere da modelli precostituiti e giudicare caso per caso in merito al cluster di sevizi offerti e alla sua rispondenza al territorio di competenza. Occorre cioè ammettere la possibilità che i singoli servizi possano situarsi a un livello di qualità accettabile, ma non sia accreditabile la struttura nel suo complesso come biblioteca, per effetto di un menu troppo ristretto ed elementare dei servizi, o per assenza di una massa critica in grado di garantire continuità e sostenibilità nel tempo. Così come potrebbe verificarsi il caso all'estremo opposto di una biblioteca anche di dimensioni rilevanti non accreditabile seppure in presenza di un ventaglio ampio di servizi offerti, ma di qualità non conforme allo standard minimo.
La verifica di qualità delle performance di servizio e l'accreditamento della biblioteca, in quanto tale, dovrebbero ammettere gradi di libertà reciproca e parziale autonomia di valutazione per consentire ogni volta sintesi diverse a seconda dei contesti, da valutarsi però con metriche congruenti e unitarie, seppur rinunciando a un modello come idealtipo adamantino rispetto al quale misurare la vicinanza.

IL FUNZIONAMENTO IN SINTESI DI TRE SISTEMI BIBLIOTECARI

Si riportano sinteticamente le principali caratteristiche di tre Sistemi bibliotecari operanti in Piemonte, per dar conto nel concreto delle diversità esistenti, ma anche delle soluzioni e delle capacità imprenditoriali che si liberano a livello locale e che potrebbero divenire patrimonio condiviso dopo una verifica della loro replicabilità.

La discussione in merito alle caratteristiche dei diversi Sistemi ha posto il tema delle modalità di coordinamento della Regione Piemonte; è stato messo in luce il dato strutturale d'incertezza delle risorse e del quadro normativo, che di fatto rappresenta per le biblioteche una criticità nella programmazione di medio e lungo periodo.

I nuovi criteri di applicazione del regolamento che disciplina i contributi erogati dalla Regione alle biblioteche civiche potrebbero contribuire a offrire maggiore chiarezza sulla definizione dei servizi minimi da garantire all'utenza e un minore disallineamento sui sistemi di classificazione delle professioni bibliotecarie rispetto alle declaratorie adoperate sino ad oggi.

Un avanzamento nella gestione di questi temi sottende la richiesta all'Amministrazione Regionale di esercitare un ruolo di guida incisivo e di favorire la costruzione di strumenti di dialogo e cooperazione da condividere sui diversi tavoli di lavoro.

Il Sistema Bibliotecario del Canavese[1] serve un bacino d'utenza piuttosto ampio; sono infatti 75 le biblioteche civiche che ne fanno parte, distribuite su un'area geografica territoriale estesa.
La Biblioteca Civica d'Ivrea funge da centro rete e riveste un ruolo forte di coordinamento, in parte legato al bacino d'utenza interessato, in parte dovuto al complesso dei servizi erogati alle altre biblioteche del sistema.
La gestione dei servizi di *reference* e di catalogazione sono centralizzati, il che, ovviamente, comporta un notevole impegno di risorse, ma riesce a garantire un'elevata qualità dei servizi anche alle strutture che possono esistere solo grazie al lavoro volontario, nella sua duplice fattispecie, di risorsa preziosissima da un lato, di servizio da integrare con professionalità bibliotecarie, dall'altro.
A partire dal 2015 è stata introdotta un'importante novità: la tessera unica di iscrizione al servizio di prestito per tutte le biblioteche aderenti al sistema al fine di garantire un servizio migliore e più ampio ai cittadini. Ciò consente agli utenti di avere accesso immediato a un patrimonio molto più vasto, di poterlo cercare nel catalogo online e di utilizzare il servizio di prestito in qualunque biblioteca collegata, avendo un unico database anagrafico. Tutto ciò è stato reso possibile grazie all'impegnativo lavoro di passaggio dei dati catalografici su OPAC. Dal punto di vista dell'esistenza formale del Sistema esiste a oggi una lacuna che risiede nel mancato rinnovo della convenzione da parte della Regione Piemonte: questo ha come conseguenza immediata l'impossibilità di predisporre una programmazione a medio-lungo termine.

1 Si ringrazia Gabriella Ronchetti per le informazioni fornite nel corso dell'intervista.

Sul versante dei rapporti con le singole biblioteche, invece, esiste una convenzione tra il centro rete e le singole biblioteche collegate che non ha particolari caratteri d'innovatività, ma che ne regola l'inter-operatività. Nonostante la mancanza di formalizzazione da parte della regia regionale, l'assetto della governance è ormai consolidato – de facto – ed è tale da permettere alla rete di funzionare.

Come le altre reti, anche il **Sistema bibliotecario del Verbano-Cusio-Ossola**[2] dal punto di vista formale opera senza il rinnovo convenzione; a differenza delle altre reti, per poter aderire al Sistema le singole Amministrazioni Comunali devono impegnarsi a spendere in acquisto libri una quota definita per abitante; questo principio ha ripercussioni positive sulla gestione dei servizi messi a sistema poiché consente di stabilire una programmazione, per quanto minima.
Il Sistema del VCO ha scelto di centralizzare l'acquisto dei libri con conseguenti riduzioni della spesa e un maggior potere contrattuale nella scelta dei fornitori. Altre economie di sistema derivano dalla scelta dell'interprestito affidato a un corriere con cadenza settimanale.
Sul fronte dei servizi offerti all'utenza sono già entrati a regime da tempo il catalogo unico e la tessera unica con vantaggi e semplificazioni per l'utenza. Il Sistema è molto attivo e impegnato nello sviluppo di progetti di promozione della lettura (quali ad esempio *Open Day* delle biblioteche del VCO, Liberamente, le iniziative di *Biblio Community*).
Nell'ottica del "fare rete", particolare attenzione è dedicata anche allo sviluppo di forme di collaborazione con il Consorzio del Sistema Bibliotecario Nord-Ovest della provincia di Milano sul fronte dell'offerta di servizi formativi inclusi nel programma "Cose da fare".
Aspetto critico, anche per il Sistema del VCO, risiede nella impossibilità di realizzare nuove assunzioni per sopperire al turnover professionale; anche qui il personale volontario è un'importantissima risorsa, sempre inserita in un contesto operativo coordinato dai bibliotecari.

Il **BANT Biblioteche Associate del Novarese e Ticino**[3] è una rete di biblioteche civiche organizzata spontaneamente e senza contributo da parte dell'ente regionale.
Attualmente fanno parte del BANT sei biblioteche della provincia di Novara, alcune delle quali facevano già parte del Sistema del Basso Novarese, peraltro con alcune problematiche relative alle modalità di gestione e di erogazione dei servizi offerti; queste criticità, unitamente all'esperienza positiva emersa dal lavoro in rete fatto con il progetto *Nati per Leggere* e all'esigenza di avere un catalogo unico per offrire un servizio più ampio ai propri cittadini, ha fatto sì che, nel 2009, le sei Amministrazioni Comunali firmassero una convenzione in materia.
Ad oggi la rete viene finanziata dalle quote d'adesione al BANT impegnate dai Comuni.
Il primo passo per unificare il catalogo è stato l'adozione di un unico software di gestione

2 Si ringrazia Andrea Cassina per le informazioni fornite nel corso dell'intervista.
3 Si ringrazia Alessandra Salvini per le informazioni fornite nel corso dell'intervista.

(*ErasmoNet*), a cui si è aggiunto il servizio di interprestito che viene reso due volte alla settimana mediante corriere. Tale servizio è molto utilizzato dall'utenza, tant'è che si pensa di estenderlo anche ai mesi estivi in cui solitamente i servizi bibliotecari vengono sospesi.
Le Amministrazioni Comunali hanno stabilito nella convenzione di impegnare annualmente una quota pro-capite (0,50 cent. per abitante) da investire nell'acquisto libri; al momento la spesa non è condivisa ma la scelta dei libri è discussa e approvata a livello di sistema. Dal momento che ciascuna biblioteca è specializzata in un tema, la condivisione delle politiche di acquisto ottimizza la spesa, mentre l'interprestito garantisce una efficace circolazione dei i libri.
Il BANT è una nuova e giovane realtà sulla scena dei Sistemi bibliotecari piemontesi; ha diversi progetti per migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza che comprendono, tra gli altri, l'adesione a una piattaforma di e-book, il rendere il servizio più capillare sul territorio per coinvolgere i non utenti e le realtà più piccole e lo sviluppo di iniziative con le scuole medie inferiori e superiori.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia

Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere. Biblioteca e libertà*, Roma-Bari: GLF editori Laterza, 2009

Antonella Agnoli, *La biblioteca che vorrei. Spazi, creatività, partecipazione*, Milano: Bibliografica, 2014

Associazione italiana biblioteche, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2013-2014*, Roma: AIB, 2015

Alessandro Bollo, *50 sfumature di pubblico e la sfida dell'audience development*, in: *I pubblici della cultura. Audience development, audience engagement*, a cura di Francesco De Biase, Milano: Angeli, 2014, pp. 163-177

Alfredo Giovanni Broletti, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale. Evoluzione di un modello*, Milano: Bibliografica, 2014

Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche pubbliche degli enti territoriali italiani. Analisi dei dati*, Roma: Cepell, 2013, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.cepell.it/centrolibro/risorse/documenti/1373550906062Rapporto.pdf

Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani. Analisi dei dati. Anno 2013*, Roma: Cepell, 2014, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.cepell.it/centrolibro/risorse/documenti/1422631783455Report_biblioteche_dic_2014.pdf

Massimo Coen Cagli, *Fare fundraising in biblioteca. Strategie e tecniche per affrontare la crisi finanziaria*, Milano: Bibliografica, 2013

Cecilia Cognigni, *L'azione culturale della biblioteca pubblica. Ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*, Milano: Bibliografica, 2014

Alan Davey, *The Library of the Future*, London: Art Council England, 2013, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.artscouncil.org.uk/media/uploads/pdf/The_library_of_the_future_May_2013.pdf

Simon Ellis, Michael Heaney, Pierre Meunier and Roswitha Poll, *Global Library Statistics*, in "IFLA Journal" vol. 35, n. 2 (2009), pp. 123-130, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/ifla-journal/ifla-journal-35-2_2009.pdf

Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma: Carocci, 2009

International Federation of Library Associations and Institutions, *Riding the Caves or Caught in the Tide? Navigating the Evolving Information Environment*, The Hague: IFLA, 2013, disponibile in linea all'indirizzo: http://trends.ifla.org/files/trends/assets/

insights-from-the-ifla-trend-report_v3.pdf

Claude Lévi-Strauss, *Il pensiero selvaggio*, Milano: Il Saggiatore, 1964

Library Statistics for the Twenty-First Century World. Proceedings of the Conference Held in Montréal on 18-19 August 2008 Reporting on the Global Library Statistics Project, München: Saur, 2009, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/41428

Maria Pagano, *La Biblioteca Archimede di Settimo Torinese. Un approccio sociosemiotico all'uso dello spazio*, tesi di laurea, Torino, Università degli studi di Torino, a.a. 2012/2013

Susanna Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor, Rosanna Currenti, *Percezione degli utenti relativamente ai benefici delle ICT nelle biblioteche pubbliche in Italia*, 2013, Seattle, WA: University of Washington. Technology & Social Change Group, 2013, disponibile in linea all'indirizzo https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/24021/TNS_Italy_Italian.pdf

Maria Stella Rasetti, *Digitali e partecipati: i makerspaces in biblioteca tra collezioni plurali, connessioni molteplici e comunità in trasformazione*, testo della relazione al convegno *Digital Library/La biblioteca partecipata*, Milano, Fondazione Stelline, 12-13 marzo 2015, disponibile in linea all'indirizzo: http://www.convegnostelline.it/stelline2015/docs/Rasetti.pdf

Riccardo Ridi, *Un mosaico complesso: le biblioteche italiane*, in "Economia della Cultura", 3/2003, pp. 279-286

Gino Roncaglia, *Social network e riconquista della complessità: il ruolo delle biblioteche*, in "Biblioteche oggi", vol. 32, n. 5 (2014), pp. 4-8, disponibile in linea all'indirizzo http://www.bibliotecheoggi.it/2014/20140500501.pdf

Carlo Sini, *La scrittura e il debito. Conflitto tra culture e antropologia*, Milano: Jaca Book, 2002

Giovanni Solimine, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: GLF editori Laterza, 2004

Paolo Traniello, *La biblioteca pubblica in Italia: una nozione solo apparentemente semplice*, in "Economia della Cultura", 3/2003, pp. 287-292

Maurizio Vivarelli, *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, in "AIB studi", vol. 54, n. 2/3 (maggio/dicembre 2014), pp. 181-199

Maurizio Vivarelli (a cura di), *Lo spazio della biblioteca. Culture e pratiche del progetto tra architettura e biblioteconomia*, Milano: Bibliografica, 2013

Fonti Web

Gui Cavalcanti, *Is it a Hackerspace, Makerspace, TechShop, or FabLab?*, 2013, http://makezine.com/2013/05/22/the-difference-between-hackerspaces-makerspaces-techshops-and-fablabs/

Alessandro Ranellucci, *FabLab, makerspace, hackerspace, TechShop: quattro tipi di laboratori*, 2015, http://www.makeinitaly.foundation/fablab-makerspace-hackerspace-techshop-limportanza-delle-definizioni/

Legislazione

Regione Piemonte, Legge regionale del 19 dicembre 1978, n. 78 "Norme per l'istituzione ed il funzionamento delle biblioteche pubbliche di Enti locali o di interesse locale" http://arianna.consiglioregionale.piemonte.it/base/coord/c1978078.html

Regione Emilia-Romagna, Legge regionale 24 marzo 2000, n. 18 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" http://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/monitor.php?urn=er:assemblealegislativa:legge:2000;18

Regione Lombardia, Legge regionale 14 dicembre 1985, n. 81 "Norme in materia di biblioteche e archivi storici di enti locali o di interesse locale" http://www.cultura.regione.lombardia.it/shared/ccurl/1001/701/lr81_1985.pdf

Regione Friuli Venezia Giulia, Legge regionale 1 dicembre 2006, n. 25 "Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico" http://lexview-int.regione.fvg.it/fontinormative/xml/IndiceLex.aspx?anno=2006&legge=25&lista=1

Sitografia

Anagrafe delle Biblioteche Italiane http://anagrafe.iccu.sbn.it/opencms/opencms/

Demografia in cifre http://demo.istat.it/

Biblioteca Civica di Fossano, Sezione ragazzi http://www.bibliotecafossano.it/biblioteca/ragazzi/attivit%C3%A0ragazzi.html

Imbookiamoci, concorso di lettura per giovani lettori https://imbookiamoci.wordpress.com

Smithsonian Institution Archives http://siarchives.si.edu/

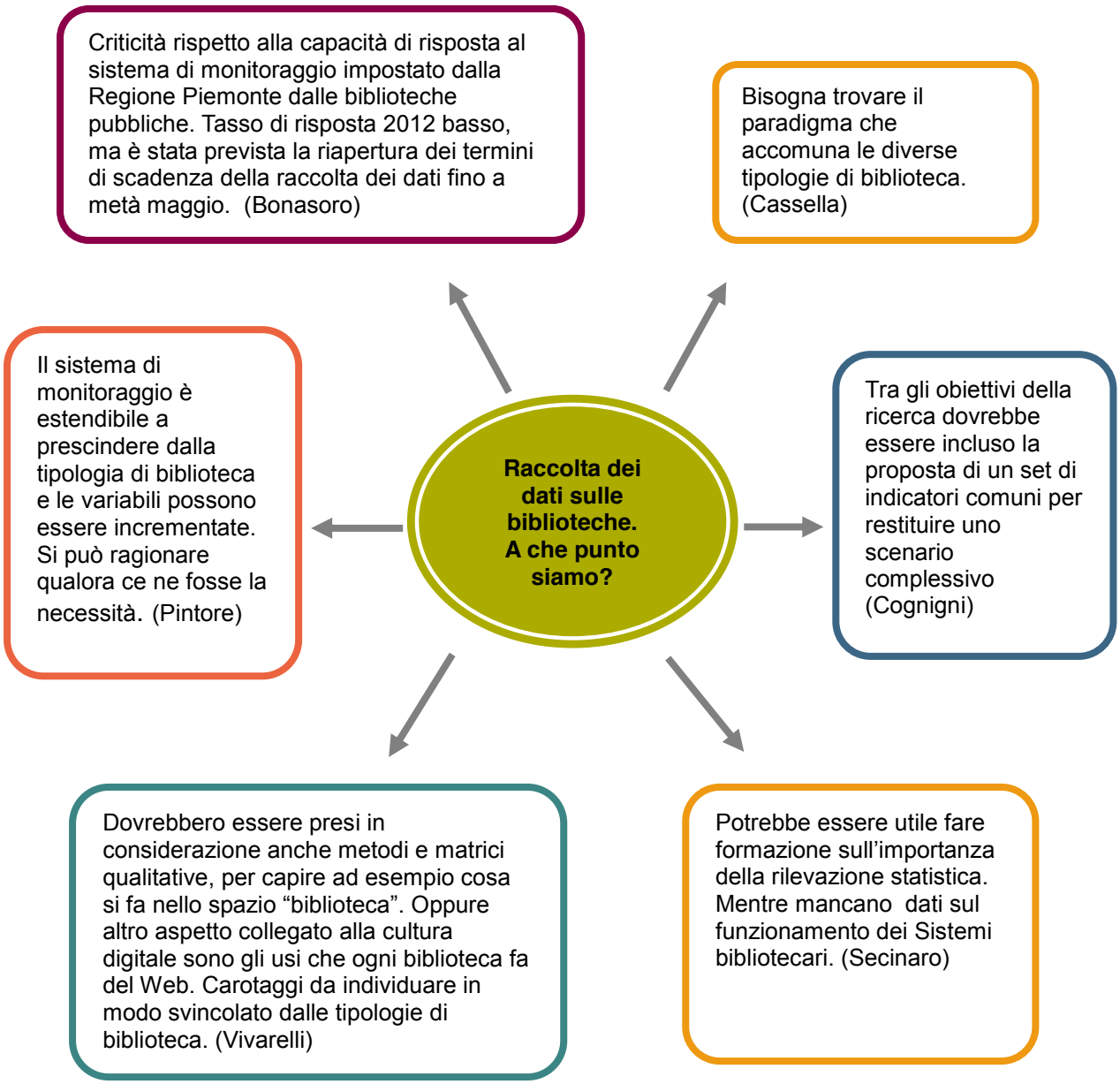
ALLEGATI

Primo incontro Steering Committee

Cosa è emerso e quali sono stati i temi di discussione più sentiti in relazione agli argomenti ipotizzati in prima battuta dall'Osservatorio? Dall'analisi degli interventi sono emersi 4 ambiti prevalenti di interesse che si possono riassumere in:

- La raccolta dei dati e l'attività di monitoraggio sulle biblioteche, a che punto siamo?
- Il ruolo della biblioteca in relazione alle nuove domande e alla necessità di diversificazione dei servizi
- Come le biblioteche leggono gli utenti e come descrivono le nuove domande
- Le biblioteche e il mondo digitale

Il presente resoconto è stato organizzato come una sorta di mappa concettuale allo scopo di mettere in evidenza le varie posizioni emerse, le questioni rilevanti e le proposte fatte in relazione a ciascuna delle tematiche trattate.



Il ruolo della biblioteca in relazione alle nuove domande e alla necessità di diversificazione dei servizi

Sarebbe importante capire come i singoli bibliotecari interpretano il proprio ruolo ovvero cosa significa per ciascuno essere bibliotecario. Esiste poi per le biblioteche pubbliche una difficoltà a cogliere le nuove domande e di rispondere in maniera adeguata, manca chiarezza dal punto di vista della normativa esistente. La cultura ludica e la formazione afferiscono entrambe al ruolo della biblioteca? (Cognigni)

C'è una barriera di contenuti scientifici tra biblioteca universitaria e pubblica. Questo è un elemento da spezzare poiché l'utente si muove in un universo che è cambiato ma che la biblioteca non considera.(Bungaro)

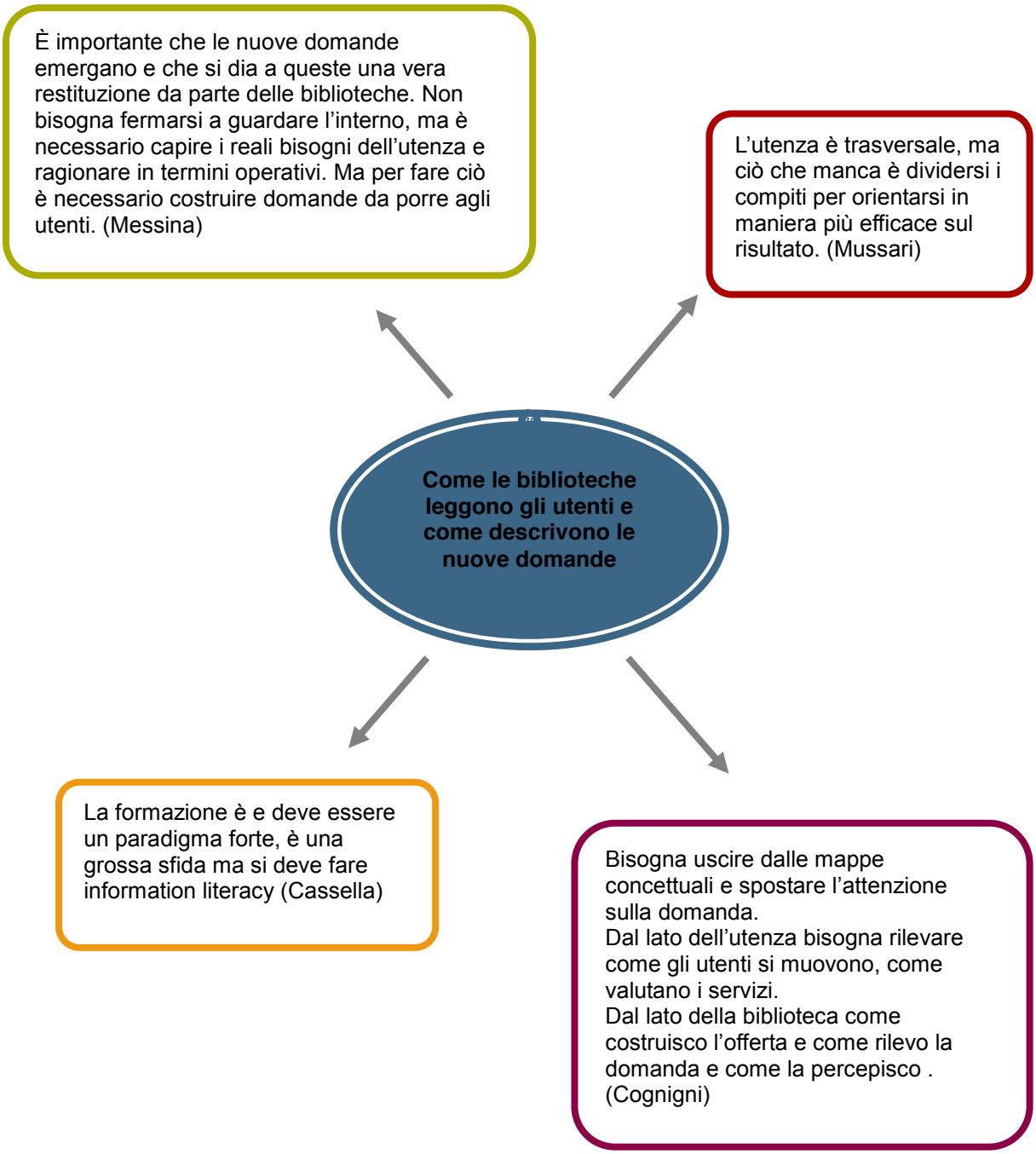
È necessaria una condivisione delle risorse tra biblioteche specialistiche, pubbliche e accademiche. (Secinaro)

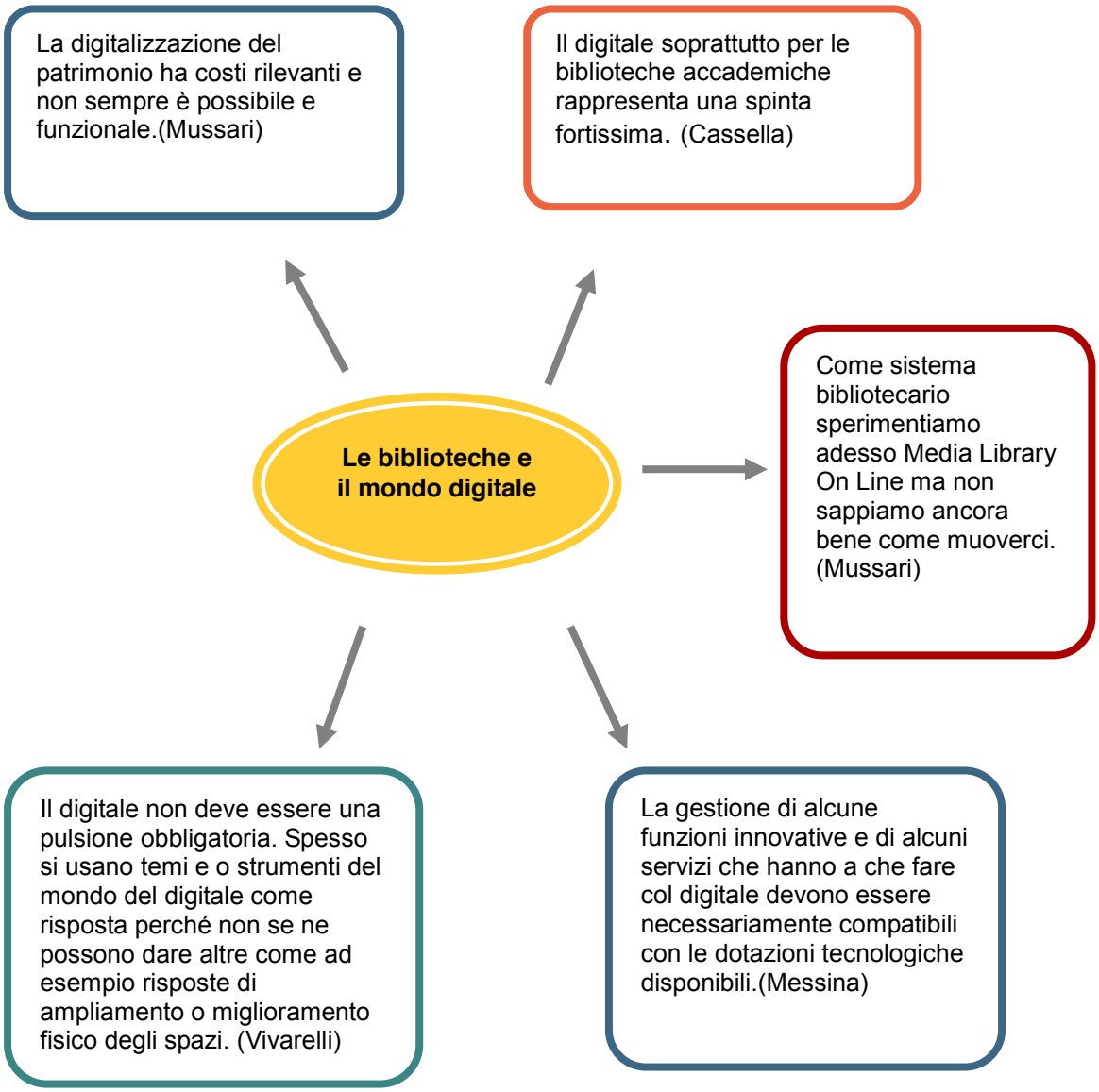
Ma è proprio il bibliotecario il soggetto deputato a rispondere a tali questioni?. (Bungaro)

C'è una crisi di identità, non c'è un unico modello interpretativo, esistono diversi stili interpretativi.
Ad esempio sono importanti le relazioni con istituti contigui per la gestione dei patrimoni, troppa socialità fa perdere di vista la conservazione della memoria, c'è bisogno di organizzare e rendere disponibili i patrimoni e condividere modelli di comunicazione di contenuti. (Vivarelli)

I bibliotecari fanno cose diverse sulla base del contesto con cui si relazionano. Personalmente mi piacerebbe capire quali sono le realtà eccentriche, quali le soluzioni innovative e le novità rispetto alle 10 cose che tutte le biblioteche fanno. Capire se ci sono linee di tendenza innovative in 3 o 4 biblioteche (Pintore)

Fondamentale è l'integrazione delle biblioteche, rigidità e steccati ci sono ma è importante scommettere, rilanciare e dare più senso alla cooperazione. Le forme di gestione sono ancora quelle giuste? Le biblioteche pubbliche potrebbero essere coinvolte nella cooperazione metropolitana.
C'è poi l'esigenza di stabilire le caratteristiche minime per definire una biblioteca, standard minimi per accreditarne il ruolo. (Borio)


È importante che le nuove domande emergano e che si dia a queste una vera restituzione da parte delle biblioteche. Non bisogna fermarsi a guardare l'interno, ma è necessario capire i reali bisogni dell'utenza e ragionare in termini operativi. Ma per fare ciò è necessario costruire domande da porre agli utenti. (Messina)
L'utenza è trasversale, ma ciò che manca è dividersi i compiti per orientarsi in maniera più efficace sul risultato. (Mussari)
Come le biblioteche leggono gli utenti e come descrivono le nuove domande
La formazione è e deve essere un paradigma forte, è una grossa sfida ma si deve fare information literacy (Cassella)
Bisogna uscire dalle mappe concettuali e spostare l'attenzione sulla domanda.
Dal lato dell'utenza bisogna rilevare come gli utenti si muovono, come valutano i servizi.
Dal lato della biblioteca come costruisco l'offerta e come rilevo la domanda e come la percepisco . (Cognigni)


La digitalizzazione del patrimonio ha costi rilevanti e non sempre è possibile e funzionale.(Mussari)
Il digitale soprattutto per le biblioteche accademiche rappresenta una spinta fortissima. (Cassella)
Le biblioteche e il mondo digitale
Come sistema bibliotecario sperimentiamo adesso Media Library On Line ma non sappiamo ancora bene come muoverci. (Mussari)
Il digitale non deve essere una pulsione obbligatoria. Spesso si usano temi e o strumenti del mondo del digitale come risposta perché non se ne possono dare altre come ad esempio risposte di ampliamento o miglioramento fisico degli spazi. (Vivarelli)
La gestione di alcune funzioni innovative e di alcuni servizi che hanno a che fare col digitale devono essere necessariamente compatibili con le dotazioni tecnologiche disponibili.(Messina)

Secondo incontro Steering Committee

Il secondo incontro dello Steering Committee è stato dedicato alla **“rivoluzione digitale”**, tema già abbozzato nella riunione precedente che è stato questa volta declinato in maniera più puntuale.

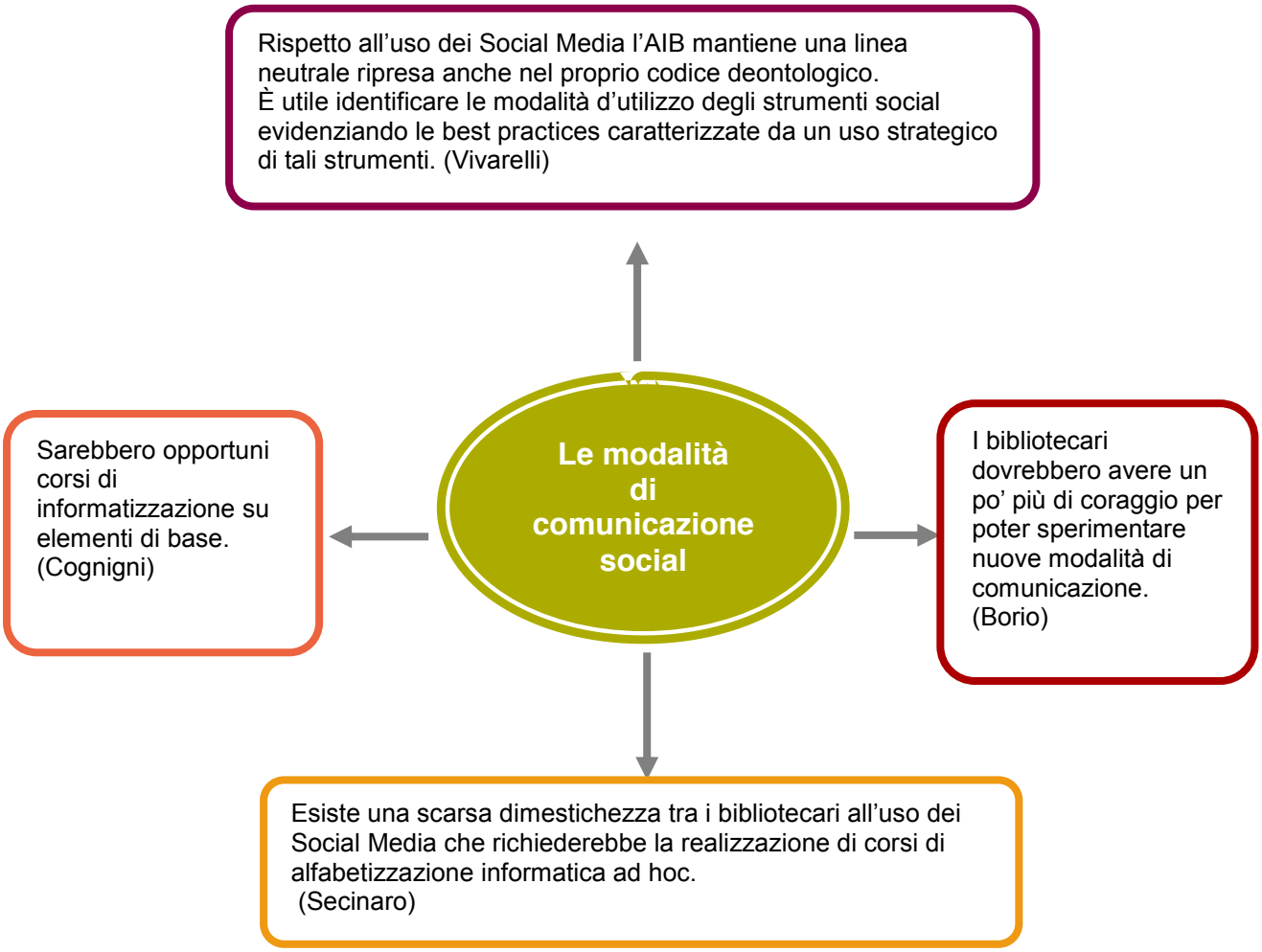
Sono stati infatti condivise le differenti accezioni che vengono sottintese quando si discute di digitale in biblioteca.
Sono stati individuati 3 aspetti principali connessi al tema del digitale a seconda della relazione con:

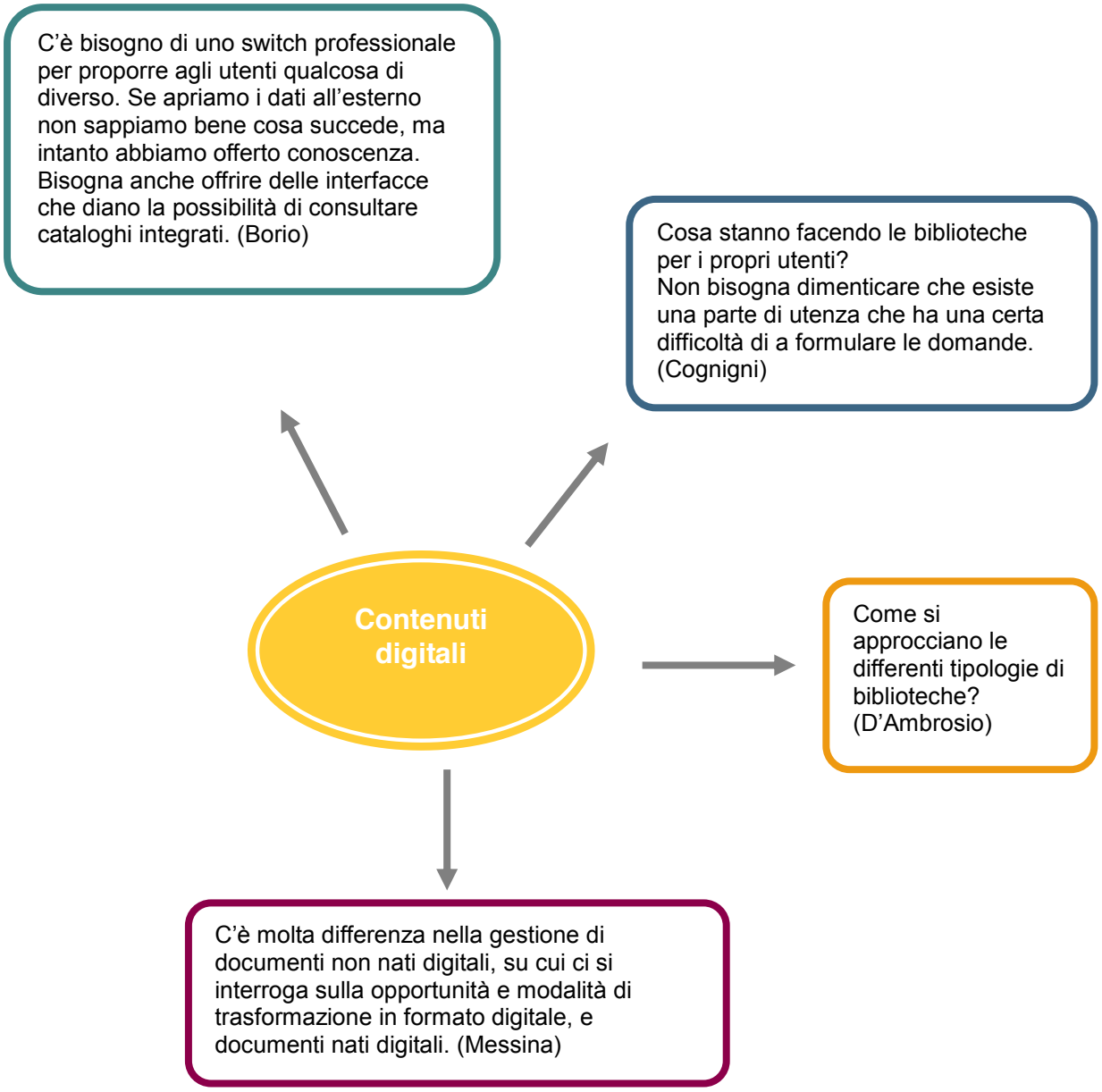
- le modalità di comunicazione della biblioteca,
- i contenuti,
- l’accesso al patrimonio.

Rispetto a questi ambiti è affiorata l’esigenza di comprendere come i bibliotecari si approcciano al mondo digitale ovvero qual è il riferimento concettuale maggiormente diffuso e come questo viene poi declinato nel proprio lavoro, attraverso l’offerta di servizi e/o modalità di comunicazione.

Aspetto ricorrente e trasversale a quelli evidenziati è l’esigenza forte di formazione e di acquisizione di competenze supplementari, azioni che possano mettere gli operatori nelle condizioni di accogliere le nuove dimensioni di fruizione e offrire forme innovative d’accesso ai contenuti.

Analogamente alla restituzione del primo report, anche il presente resoconto è stato organizzato come una mappa concettuale con al centro l’aspetto messo in evidenza e attorno i vari pensieri che ne definiscono il perimetro e le domande che ne discendono.




C’è bisogno di uno switch professionale per proporre agli utenti qualcosa di diverso. Se apriamo i dati all’esterno non sappiamo bene cosa succede, ma intanto abbiamo offerto conoscenza. Bisogna anche offrire delle interfacce che diano la possibilità di consultare cataloghi integrati. (Borio)
Cosa stanno facendo le biblioteche per i propri utenti?
Non bisogna dimenticare che esiste una parte di utenza che ha una certa difficoltà di a formulare le domande. (Cognigni)
Contenuti digitali
Come si approcciano le differenti tipologie di biblioteche? (D’Ambrosio)
C’è molta differenza nella gestione di documenti non nati digitali, su cui ci si interroga sulla opportunità e modalità di trasformazione in formato digitale, e documenti nati digitali. (Messina)

Il tema dell'accesso digitale al patrimonio può essere declinato in due accezioni.
Da un lato attraverso la funzione di organizzazione dei cataloghi e quella di facilitazione che implica l'indicizzazione dei materiali.
Dall'altro la possibilità di offrire agli utenti strumenti per l'accesso digitale ai contenuti, di cui Media Library On Line potrebbe fornirne un esempio, e contestualmente essere in grado di offrire un'adeguata assistenza.
(Messina)

L'accesso digitale come muta le modalità di utilizzo e di consumo? È un pericolo o un'opportunità? (Dal Pozzolo)

Accesso al patrimonio

Che tipo di intervento sarebbe possibile e auspicabile al fine di migliorare le competenze? (Bungaro)

Preparare le risorse umane di domani, questo sarebbe un ottimo investimento. (Messina)

Primo Panel su "Le nuove domande"

Seguendo il disegno della ricerca "Le biblioteche in Piemonte tra innovazione e trasformazione", è stato realizzato un primo Panel dedicato alle **nuove domande** che oggi le biblioteche si trovano a dover far fronte. Nel corso del primo incontro dello Steering Committee sono emersi alcuni principali highlights che poi sono stati presentati e messi al centro della discussione con i componenti del Panel.
Da un lato il cambiamento dell'utenza in relazione ai nuovi scenari di consumo culturale, la diversificazione dei servizi, la definizione delle domande non ancora soddisfatte e dall'altro la capacità delle diverse realtà bibliotecarie di riuscire a cogliere i bisogni dell'utenza e di rispondere in maniera efficace e congruente sono stati i temi prevalenti su cui si sono incentrate le osservazioni dei partecipanti.

Metodologia

Dal punto di vista metodologico, è stato costituito un Panel coinvolgendo 11 testimoni privilegiati, suggeriti dai componenti dello Steering Committee sulla base dell'expertise di ciascun soggetto in relazione agli ambiti che sarebbero stati affrontati, e 3 componenti dello Steering Committee. La conduzione del Panel non è stata strutturata secondo uno schema prefissato, ovvero stabilendo una serie di quesiti da sottoporre al gruppo, ma si è preferito usare un approccio esplorativo e in cui l'Osservatorio ha svolto il ruolo di facilitatore della discussione.
In primo luogo sono stati illustrati gli obiettivi della ricerca e presentato quanto è emerso dalla discussione con lo Steering Committee, è stato poi proposto ai partecipanti di intervenire nella discussione condividendo la propria chiave di lettura. Tale scelta è stata fatta per non ingabbiare il confronto in temi predefiniti e lasciare a ciascuno la possibilità di dare un apporto al dibattito secondo il proprio vissuto professionale, raccontando la propria visione rispetto agli spunti proposti.

Premessa

Nonostante la presenza quasi capillare sul territorio delle istituzioni bibliotecarie esiste purtroppo ancora da parte degli stakeholders una certa estraneità rispetto al mondo delle biblioteche. Per questo motivo l'Osservatorio si propone con il presente lavoro di analisi da un lato di portare a conoscenza del legislatore regionale i bisogni e le problematiche sollevate da chi opera nel settore bibliotecario e dall'altro, sfruttando anche il momento di rinnovamento del ciclo legislativo, di realizzare delle linee guida, degli indirizzi migliorativi e delle ipotesi interpretative dello scenario delle biblioteche in Piemonte.

Il **sistema di monitoraggio attuale** è caratterizzato da indicatori quantitativi che non consentono di catturare quegli elementi qualitativi che forniscono informazioni su cosa accade realmente negli spazi bibliotecari. Per colmare questa lacuna è stato chiesto ai partecipanti di individuare e suggerire evidenze e temi mancanti nell'attuale metodo di monitoraggio e che sono invece ritenuti fondamentali per valutare la

funzione e il ruolo delle biblioteche in futuro. Sul tavolo di discussione del Panel è stato questo il primo tema lanciato.

Negli ultimi anni numerose ricerche locali (IRES) e nazionali (Censis) hanno fatto emergere la **crescente domanda di bisogni** di tipo sociale e socio-assistenziale da parte dei cittadini, complice anche la crisi economica e i tagli al sistema del welfare. In relazione a ciò è stato chiesto se anche le istituzioni culturali, nella fattispecie le biblioteche, siano i soggetti deputati a rispondere a tali richieste della società civile oppure no. Nel caso ci fosse una risposta affermativa, è stata chiesta una riflessione sulle competenze e sugli strumenti presenti tra i **bibliotecari e necessari per poter leggere e interpretare tali richieste per poterle tradurre in effettivi servizi e/o progetti**.
È stata quindi sollecitata la discussione partendo da questi due spunti di riflessione.

Le opinioni dei partecipanti su...

Sistema di monitoraggio

- Le biblioteche gestite da personale non qualificato o da volontari fanno molta fatica ad applicare le conoscenze statistiche
- Mancano delle statistiche qualitative che possano dare valore a ciò che accade negli spazi della biblioteca, sono poche le realtà bibliotecarie in Piemonte che hanno avuto la possibilità di rinnovare gli spazi ma proprio per dare più valore a questi bisogna partire dal valutare cosa in quegli spazi accade.

Domande e bisogni dell'utenza, capacità di interpretazione e azione

- C'è l'esigenza di far parlare realtà differenti e di avere uno scambio di competenze da condividere tra chi lavora nelle diverse tipologie di biblioteca.
- Mancano dei momenti di confronto, delle occasioni di incontro, dei gruppi di lavoro su temi anche vari che sarebbero utili per sapere cosa fanno altre realtà. Serve ragionare partendo dalle esperienze, avere modo di conoscere quelle realtà che di fatto si stanno muovendo.
- La percezione che i bibliotecari hanno e che deriva dalla propria esperienza è che sta crescendo la domanda di assistenza ma anche di costruzione di percorsi ludici, mancano però le competenze o meglio le competenze tradizionali non sono più sufficienti a dare risposte efficaci ai nuovi bisogni.
- Contro la disgregazione dello stato sociale la biblioteca assume un ruolo centrale e diventa l'arma vincente, i decisori devono sapere che le biblioteche sono i punti nodali in cui i cittadini possono fare delle cose insieme rappresentando un catalizzatore sociale. La biblioteca è un servizio di informazione e integrazione.
- Esistono delle differenze enormi tra centro e periferia, soprattutto sul tema della formazione dei bibliotecari.
- Il reale problema non è la domanda che è cambiata, ma è chi è dietro alla domanda ovvero coloro che dovrebbe dare delle risposte concrete che spesso è refrattario al cambiamento.

- Spesso i bibliotecari sono soggetti a direttive esterne, questo avviene in particolare per le biblioteche civiche pubbliche, il che riduce la libertà decisionale dei singoli circa lo sviluppo di alcuni servizi all'utenza.
- La capacità di rispondere in modo corretto alle domande dell'utenza passa dalla conoscenza di chi lavora e spesso la riluttanza al cambiamento nasce proprio da una mancanza di formazione del personale bibliotecario.
- Si parla tanto di nuove domande, nuovi strumenti ma non bisogna dimenticare che esistono ancora "vecchie domande" a cui dare risposta. Ad esempio sono poche le realtà bibliotecarie in Piemonte che portano avanti progetti dedicati alla promozione della lettura tra i ragazzi adolescenti..
- Nei confronti di una fascia di utenza specialistica esiste anche la questione della valorizzazione dei documenti, ad esempio la crescente diffusione e utilizzo di applicazioni di realtà aumentata per l'esplorazione dei luoghi, pone delle grosse aspettative soprattutto nei confronti degli archivi il cui patrimonio ha un grosso potenziale in questo ambito. Favorire quindi la fruizione di tali documenti con la loro digitalizzazione agevolerebbe anche l'utilizzo da parte di alcune categorie professionali.
- L'impostazione ormai datata della L.R. 78/78 sia in relazione alla disciplina dei servizi che le biblioteche devono erogare all'utenza sia in relazione alla coesione territoriale e cooperazione tra le diverse tipologie di biblioteche – siano esse specialistiche, di pubblica lettura o accademiche - impedisce fortemente un ammodernamento e sviluppo del sistema bibliotecario piemontese. Va sottolineato che quest'ultimo aspetto è stato particolarmente sentito, tutti i partecipanti al Panel hanno dichiarato la necessità di una revisione di tale legge regionale.

A conclusione dell'incontro è stato chiesto ai presenti, in virtù degli obiettivi della ricerca, di suggerire all'Osservatorio casi studio interessanti, progetti costruiti per rispondere alle nuove domande dell'utenza e di segnalare best practices regionali realizzate da biblioteche che hanno analizzato e affrontato le richieste del pubblico e sono riuscite a dare un servizio in relazione sia a nuovi bisogni sia a vecchie domande mai affrontate.

Terzo incontro Steering Committee

Il terzo incontro dello Steering Committee è stato dedicato al tema della **"accessibilità"** intesa nel senso di:

- diffusione territoriale e organizzazioni di reti e sistemi,
- strutturazione dell'offerta dei servizi bibliotecari,
- possibilità di accesso ai servizi da parte degli utenti.

Si è voluto sollecitare lo Steering Committee a fornire una panoramica sui punti di forza e debolezza dell'attuale organizzazione territoriale delle biblioteche in Piemonte e sugli ambiti da approfondire che possano essere terreno fertile per definire future linee guida e punti essenziali da portare all'attenzione degli stakeholders ai fini di un auspicabile rafforzamento di politiche di settore.
L'approfondimento di questo tema assume particolare importanza, se si considera che negli anni a venire il sostegno economico da parte di istituzioni sia pubbliche che private andrà via via sempre più assottigliandosi; la stessa Regione Piemonte svolgerà, negli anni a venire un ruolo sempre più di indirizzo e programmazione e meno di contribuzione economica.
Dunque diviene centrale capire in che modo attrezzarsi e come si potrebbe guardare in futuro ai sistemi bibliotecari e alle reti territoriali che ad oggi sembra funzionino in maniera discontinua e geopardata.

Ma quali sono in realtà le caratteristiche delle biblioteche in Piemonte dal punto di vista dell'accessibilità e dell'organizzazione territoriale?

Partendo da questa domanda sono stati messi in luce alcuni punti critici che, da un lato, riguardano la normativa esistente in materia e le policies attuate; dall'altro, un aspetto più di carattere generale che parte dalla riflessione sul modello di riferimento di biblioteca pubblica che avrebbe bisogno di essere reinterpretato
In altri termini. Sulla base delle osservazioni e degli interventi fatti dai componenti dello Steering Committee, sembra emergere che l'organizzazione reticolare e territoriale delle biblioteche di pubblica lettura in Piemonte presenti almeno una doppia incrinatura:

- nel modello di biblioteca pubblica di riferimento,
- nel modello territoriale di *governance*.

A questi va aggiunta un'ulteriore considerazione; l'elevato numero di biblioteche pubbliche esistenti in Piemonte porta a chiedersi cosa realmente possa essere definita biblioteca e cosa no e alla luce di quali requisiti/standard di servizio, questione non di poco conto che incide sulla qualità dei servizi che ciascuna istituzione è in grado di erogare agli utenti e sostenere economicamente. È così affiorata l'esigenza di individuare requisiti minimi di servizio che consentano di adottare standard base per differenziare le diverse biblioteche pubbliche (*Borio*). Per quanto la questione assuma importanza decisiva, una strada intrinsecamente quantitativa nella definizione di standard è già stata tentata al livello internazionale dall'IFLA, senza risultati particolarmente esaltanti; nel corso dell'incontro è stata proposta una visione che tenga conto anche delle specificità territoriali che portano a considerare come più adeguati standard obiettivo (*Vivarelli*)

modulati sulla base di specifici risultati da perseguire (*Cognigni*), analogamente a quanto è stato fatto e continua ad essere fatto dalla Regione Piemonte per il settore museale (*Dal Pozzolo*).
In particolare sembra interessante ripensare a una tastiera di servizi e di standard, non integrati in partenza tra loro, ma dispiegati come sistema aperto, da modulare caso per caso, a seconda della domanda espressa dei territori e dei requisiti generali e specifici a cui ispirare ogni singola biblioteca. Il tema cruciale, infatti, è costituito dal ripensare funzionamento e servizi, senza riproporre automaticamente un modello pensato in ambito anglosassone nel dopoguerra ma oggi fortemente in crisi (Vivarelli).
Di qui una necessità di tenere separata la valutazione di singoli servizi e l'adozione di standard minimi, dall'adesione a un modello predefinito – in maniera più o meno consapevole. Il modello va decostruito per liberare la possibilità di ragionare su prestazioni rispondenti alle nuove domande quanto più possibile senza aderire acriticamente a schemi e impostazioni ereditate dal passato.
Paolo Messina ricostruisce la storia dell'organizzazione in sistemi nella Regione e di come i modelli anglosassoni siano stati razionalmente valutati e adattati alla situazione locale, per rispondere a una esigenza di diffusione delle biblioteche coerente con la lettura storica della domanda.
Queste considerazioni vanno di pari passo con la crisi del modello di biblioteca pubblica, fino ad oggi definito sull'esempio anglosassone di *public library*, che individua come caratteristica prioritaria la presenza di funzioni fondamentalmente legate ai servizi di *reference.*
Questo modello si è incrinato e, contemporaneamente, i sistemi di valutazione esclusivamente quantitativi non sono più sufficienti da soli a spiegare cosa stia succedendo all'interno delle biblioteche, (vedi l'incontro sue nuove domande) né si riesce a tener traccia delle modalità d'azione degli utenti all'interno del perimetro bibliotecario. L'intera questione va dunque ridefinita a partire da una valutazione dei servizi che entri nel merito degli aspetti qualitativi. Occorre andare oltre i sistemi di analisi quantitativi e interpretare i contesti locali partendo da cosa gli utenti fanno e come usano gli spazi della biblioteca, spazi intesi anche al livello web, ovvero analizzare e inseguire le tracce delle biblioteche sul web (*Vivarelli*).

In relazione, invece, al modello territoriale di *governance* è stato fatto presente che nella definizione dei servizi erogati dalle biblioteche di pubblica lettura è l'Ente regionale l'organo deputato alla programmazione e all'organizzazione. In altre regioni d'Italia tali funzioni sono state demandate dalla Regione ai diversi Enti territoriali che svolgono in tal caso un ruolo di supplenza, come ad esempio è avvenuto in Emilia-Romagna dove questa funzione è in carico alle Province (*Messina*).
In Piemonte il soggetto organizzativo è sempre stato pensato come sovraordinato, tant'è che dall'entrata in vigore della LR 78/78 la Regione ha governato l'assetto territoriale delle biblioteche pubbliche con un modello di *governance* gestito interamente con fondi pubblici (*Cognigni*).
Oggi ci sarebbero le condizioni per un processo di revisione delle norme regionali, non inteso come momento di totale discontinuità quanto come revisione degli elementi ormai datati e di palese inefficienza (*Messina*).
Occorrerebbe quindi un raffronto con la Regione sul modello territoriale esistente che non funziona (*Borio*) per poter ridisegnare il profilo organizzativo della cooperazione (*Cognigni*).
A supporto di tali argomentazioni sarebbe utile avere una fotografia per capire quali sono le realtà del Piemonte che realmente rappresentano punti di forza su cui poggiare e se ci sono realtà ferme che erodono

parte delle risorse senza tradurle in servizi adeguati (*Chiavero*); manca, inoltre, un confronto sulle modalità di gestione dei sistemi e delle riflessioni puntuali su tale aspetto (*Borio*).

Il ripensamento di modelli di funzionamento delle biblioteche va di pari passo alla ridefinizione delle reti territoriali e dei loro ruoli: anche in questi caso è utile un confronto tra esperienze di successo e sistemi non particolarmente attivi.

Non va dimenticato un altro aspetto legato all'accessibilità, relativo alle possibilità d'integrazione tra le diverse tipologie di biblioteche (pubbliche, specialistiche, universitarie) e all'individuazione di modalità d'accesso condiviso e sovrapposto. Questo significa scoprire occasioni d'integrazione che vadano al di là delle specificità bibliotecarie per favorire i livelli di integrazione magari attraverso convenzioni e strumenti di comunicazione condivisa (*Messina*)

Sarebbe dunque utile individuare diverse tipologie organizzative orientate al territorio e provare a ragionare in termini trasversali, sperimentando soluzioni flessibili (ad es. l'utilizzo delle licenze aperte) che aiutino a far uscire il mondo accademico dall'autoreferenzialità (*Cassella*).

In conclusione l'esigenza maggiormente sentita è rappresentata, da un lato, dalla necessità di valutazione dei servizi non esclusivamente quantitativa per comprendere quanto e come il modello classico di biblioteca di pubblica lettura sia adeguato o meno alla situazione attuale e, dall'altro, sulla base di quanto sta avvenendo, dal definire scenari possibili di revisione anche del modello di *governance*, dell'organizzazione in rete e dell'accessibilità ai servizi.

Risulterà cruciale verificare in alcuni casi esempio di biblioteca l'insieme di queste condizioni e contraddizioni in atto per individuare possibili piste di ricerca per il futuro.

Alla fine dell'incontro si decide di riconvocare la riunione dello Steering Committee per proseguire la discussione sullo stesso tema, data la centralità delle questioni emerse che incrociano tutte le altri tematiche (le nuove domande, la rivoluzione digitale, ecc.) e la ricchezza di spunti, che non è stato possibile sviluppare compiutamente in un solo appuntamento.

Quarto incontro Steering Committee

Il quarto incontro dello *Steering Committee* intende dar seguito e approfondire alcuni dei temi che, nella precedente riunione, non hanno trovato adeguata trattazione per limiti di tempo.
In particolare si propone di individuare alcune direttrici di ricerca percorribili per analizzare e avanzare proposte in merito all'accessibilità territoriale, alla *governance* delle reti e alle modalità con cui le reti stesse di biblioteche possono modellarsi sulle diverse esigenze territoriali, attraverso una continua modulazione dei parametri funzionali che eviti l'applicazione di modelli rigidi.
In questa direzione sembra, quindi, indispensabile fornire una casistica degli esempi di buon funzionamento, individuare traiettorie percorribili valutandone le possibili articolazioni, per costruire una proposta che aiuti a considerare il settore in maniera differente sfruttando il momento interlocutorio attuale nel quale il comparto culturale nel suo complesso è coinvolto in un profondo ripensamento.
Per tali ragioni si sono individuati due ordini di priorità operative:

- ragionare sulla differenziazione dei servizi, in termini di requisiti minimi ma anche di qualità dei servizi stessi.
- fornire esempi di *best practice* in Piemonte

Attualmente sono in fase di approvazione (Bonassoro) i nuovi criteri di identificazione dei livelli minimi richiesti dal Regolamento regionale per i contributi erogati dalla Regione Piemonte ai Sistemi bibliotecari; in particolare tali modifiche riguarderebbero sia il personale sia il numero minimo di ore di apertura, ma è all'esame anche l'aumento del contributo di cofinanziamento richiesto ai Comuni per le biblioteche civiche collegate. Su quest'ultimo aspetto sono state sollevate alcune perplessità (Chiavero) legate alla particolare contingenza finanziaria in cui si trovano oggi le Amministrazioni comunali, che potrebbero non essere più in grado di far fronte alla richiesta di un incremento del proprio contributo. Ci sarebbero quindi alcune realtà locali che, per effetto dei nuovi requisiti, debbano rinunciare alla richiesta di contributo. D'altro canto viene fatto notare (Cognigni) che questa nuova situazione riguarderebbe probabilmente solo realtà molto piccole e non particolarmente efficienti, ovvero casi in cui il sistema bibliotecario seppur esistendo formalmente, nella pratica è lettera morta.
In condizioni di forte carenza finanziaria, si potrebbe pensare di mettere in primo piano la redazione di linee guida e di sviluppo per le biblioteche e le reti che, nonostante le ristrettezze in termini economici, possano almeno aiutare a individuare una prospettiva di crescita per il prossimo futuro.
Un esempio in tal senso può venire dall'agevolare, la circolazione libraria tra le singole biblioteche appartenenti ad una rete (Cognigni) prestando attenzione a calibrarla sulle specifiche caratteristiche territoriali, evitando situazioni estreme per caratteri territoriali (l'alta montagna ad esempio); in questo quadro ogni linea guida e di sviluppo deve prevedere una gamma articolata di possibilità a seconda della conformazione geografica .
Va comunque affrontata la questione di quando si può parlare – in termini propri – di biblioteca come presidio culturale e quali sono i servizi minimi che lo caratterizzano. Senza troppe rigidità, beninteso, ma con un

livello prestazionale adeguato all'infrastrutturazione del territorio (Dal Pozzolo).
Una biblioteca piccola e/o un punto prestito non è mai efficace senza condizioni sociali che gli permettano di esistere, giacché vive in simbiosi con altre realtà sociali (Chiavero); le strutture che funzionano e che realmente danno un servizio alla cittadinanza sono quelle che si integrano con altre attività sociali presenti sul territorio. Sembra una ricetta banale, al limite della tautologia, ma così non è, e la messa in pratica è tutt'altro che automatica; in compenso questa logica è in grado di ampliare fin da subito le condizioni di sostenibilità. Esperimenti di questo tipo stanno prendendo piede in varie realtà presenti sia nell'area metropolitana di Torino – qual è ad esempio Lombroso 16 – sia al di fuori – si veda l'esperienza dell'associazione *Dal Gallo Sebastiano* a Meana di Susa - dove lo spirito associazionistico diffonde e sviluppa servizi e attività proprie di una biblioteca, talvolta senza un prevalente intervento economico pubblico (D'Ambrosio). Questi modelli sono ripetibili anche su piccola scala poiché si tratta di esperienze economicamente sostenibili - un'economia non solo pubblica - in cui si sviluppano sinergie in grado di integrare l'imprenditorialità privata con i necessari requisiti del servizio bibliotecario (Cognigni).
Tali modalità di *sharing economy* hanno però la necessità di trovare indicazioni sulle traiettorie di sviluppo; se è la forza della condivisione l'elemento che nel prossimo futuro permetterà l'ampliamento dei servizi culturali, a maggior ragione è importante non avere sistemi normativi che si configurino come gabbie che imbrigliano energie, ma avere linee, tracciati, traiettorie che aiutano a capire cosa si può fare e come valorizzare le interconnessioni (Dal Pozzolo). Per alimentare un tale clima di sperimentazione una certa apertura da lato della politica regionale è indispensabile (Secinaro).
La necessità di aprire a nuove forme di erogazione del servizio e di coinvolgere nuove energie e volontari deve trovare una composizione con le esigenze di valorizzazione della professionalità che in ogni caso non può essere considerata marginale o indifferentemente sostituibile (D'Ambrosio); anzi il ricorso a professionalità rilevanti dev'essere incentivato per garantire la qualità del servizio nelle sue diverse articolazioni (comprese quelle non direttamente presidiate da professionisti del settore). E' ben vero, quindi, che è necessario ampliare il perimetro della biblioteca fino a includere nuove risorse e diverse professionalità, ma è necessario mantenere la centralità di quella bibliotecaria nella strutturazione stessa delle modalità di erogazione del servizio.

In relazione alla rilevanza strategica degli argomenti discussi e ai fini della presente ricerca sarebbe dunque importante stabilire dove ci si deve fermare con l'analisi dello scenario attuale e quali proposte possano essere lanciate.
Occorrerebbe individuare una serie di esemplificazioni che possano far capire quali siano le prospettive che si vanno delineando, anche banalmente elencando i requisiti qualitativi e prestazionali in una una carta dei servizi ancora schematica, prendendo come elemento di confronto 2 o 3 sistemi bibliotecari attualmente esistenti in Piemonte allo scopo di formulare alcune prime simulazioni utili a valutare se esistano o meno possibilità di organizzazione diverse da quelle attuali (Dal Pozzolo).

L'ipotesi di variare leggermente la metodologia della ricerca è stata accolta favorevolmente dai presenti e sono stati individuati alcuni sistemi che per caratteristiche geografiche e modalità organizzative e d'azione possono soddisfare appieno le esigenze in questione:

- Sistema bibliotecario del Verbano-Cusio-Ossola
- Sistema bibliotecario di Ivrea e Canavese
- Biblioteche Associate Novarese e Ticino (BANT)

Capitolo a parte merita invece il tema dell'area metropolitana di Torino la cui complessità politica e istituzionale implica un'analisi e una trattazione differente. Anzitutto, occorre capire se un servizio integrato città-area metropolitana rappresenta uno snodo importante e, solo successivamente, individuare l'interlocutore istituzionale (Cognigni). L'aumento della complessità utile a rispondere a una domanda via via sempre più raffinata dovrebbe prescindere dalla politica ma aiutare a costruire policy adeguate, ovvero le biblioteche dovrebbero provare non solo a porre problemi con una certa lungimiranza, ma anche alimentare di proposte il dibattito per la risoluzione degli stessi. Questo processo però richiede tempi decisamente più lunghi e difficilmente conciliabili con quelli della presente analisi; tuttavia, ciò che dovrebbe essere fatto è aprire un tavolo sul sistema metropolitano di "Torino".

Incontro Steering Committee + Sistemi Bibliotecari

A conclusione del ciclo di incontri con il gruppo di esperti invitati a confrontarsi e discutere delle tematiche afferenti l'analisi in corso, è stata organizzata un'altra occasione di discussione centrata in modo specifico sui Sistemi territoriali bibliotecari. Questo perché il tema dell'organizzazione reticolare territoriale così come è prevista dalla legge regionale sembra non essere più aderente alle necessità di cambiamento e ripensamento di ruoli e servizi della biblioteca.

Scopo dell'incontro era conoscere i meccanismi di alcuni modelli esistenti in Piemonte e approfondirne i relativi modelli di *governance* in relazione ad aspetti quali:

- La forma istituzionale adottata
- La tipologia di coordinamento
- Le modalità di gestione economica
- Il sistema di relazioni esistenti tra le biblioteche

Oltre ai componenti dello *Steering Committee* erano quindi presenti i responsabili del Sistema Bibliotecario del Canavese (Gabriella Ronchetti) e il Sistema bibliotecario del Verbano-Cusio-Ossola (Andrea Cassina), mentre alla rete delle Biblioteche Associate Novarese e Ticino (BANT) è stata rivolta successivamente un'intervista telefonica alla responsabile (Alessandra Salvini).

Il Sistema Bibliotecario del Canavese (Gabriella Ronchetti) serve un bacino d'utenza piuttosto ampio, sono infatti 75 le biblioteche civiche che ne fanno parte distribuite su un'area geografica territoriale estesa.
La biblioteca civica d'Ivrea funge da centro rete e riveste un ruolo forte di coordinamento in parte legato alla al bacino d'utenza interessato, in parte dovuto ai servizi erogati alle altre biblioteche del sistema.
La gestione dei servizi di *reference* e di catalogazione sono centralizzati, il che, ovviamente, comporta un notevole impegno di risorse ma riesce a garantire un'elevata qualità dei servizi anche a quelle strutture che possono esistere solo grazie al lavoro volontario, nella sua duplice fattispecie, di risorsa preziosissima da un lato, di servizio da integrare con professionalità bibliotecarie, dall'altro.
A partire dal 2015 è stata introdotta un'importante novità: la tessera unica di iscrizione al servizio di prestito per tutte le biblioteche aderenti al sistema al fine di garantire un servizio migliore e più ampio ai cittadini.
Ciò consente agli utenti di avere accesso immediato a un patrimonio molto più vasto, di poterlo visionare on line e di utilizzare il servizio di prestito in qualunque biblioteca collegata, avendo un unico database anagrafico. Tutto ciò è stato reso possibile grazie all'impegnativo lavoro di passaggio dei dati catalografici su OPAC.
Dal punto di vista dell'esistenza formale del Sistema esiste a oggi una lacuna che risiede nel mancato rinnovo della convenzione da parte della Regione Piemonte che ha come conseguenza immediata l'impossibilità di predisporre una programmazione a medio-lungo termine.
Sul versante dei rapporti con le singole biblioteche, invece, esiste una convenzione tra il centro rete e le singole biblioteche collegate che non riveste particolari caratteri di innovatività.

Nonostante la mancanza di formalizzazione da parte della regia regionale, l'assetto della *governance* è ormai consolidato ed è tale da permettere alla rete di funzionare.

L'occasione della presentazione del Sistema del Canavese ha fatto sì che si aprisse una discussione tra i presenti su alcuni aspetti legati in particolare al ruolo di coordinamento della Regione Piemonte; è stato messo in luce il dato strutturale d'incertezza delle risorse e del quadro normativo, che di fatto ostacola le biblioteche nella programmazione di medio e lungo periodo. A oggi i nuovi criteri di applicazione del regolamento che disciplina i contributi erogati dalla Regione alle biblioteche civiche, non sono ancora entrati in vigore, ma la loro futura attuazione potrebbe in parte offrire maggiore chiarezza sulla definizione dei servizi minimi da garantire all'utenza e un minore disallineamento sui sistemi di classificazione delle professioni bibliotecarie rispetto alle declaratorie adoperate sino ad oggi.
Altro aspetto di particolare rilevanza riguarda il ruolo sul territorio della biblioteca accademica a cui sempre più vengono indirizzate forti richieste di erogazione di servizi a favore del territorio.
La messa in discussione di questi temi sottende la richiesta all'Amministrazione regionale di avere un ruolo di guida più incisivo e di favorire la costruzione di strumenti di dialogo e cooperazione.

Come per le altre reti anche il Sistema bibliotecario del Verbano-Cusio-Ossola (referente Andrea Cassina) dal punto di vista formale vive in assenza di convenzione, ma rispetto alle altre reti per poter aderire al Sistema le singole Amministrazioni Comunali devono impegnarsi a spendere in acquisto libri una quota definita per abitante; questo principio ha ripercussioni positive sulla gestione dei servizi messi a sistema poiché consente di stabilire una programmazione per quanto minima.
Il Sistema del VCO ha scelto di centralizzare l'acquisto libri con conseguenti riduzioni della spesa e un maggior potere contrattuale nella scelta dei fornitori. Altre economie di sistema derivano dalla scelta del'interprestito affidato ad un corriere settimanale.
Sul fronte dei servizi offerti all'utenza sono già entrati a regime da tempo il catalogo unico e la tessera unica con vantaggi e semplificazioni per l'utenza. Il Sistema è molto attivo e impegnato allo sviluppo di progetti di promozione della lettura (quali ad esempio Open Day delle biblioteche del VCO, Liberamente,le iniziative di Bilbio Comunity).
Nell'ottica di "fare rete" particolare attenzione è dedicata anche allo sviluppo di forme di collaborazione con il Consorzio del Sistema Bibliotecario Nord-Ovest della provincia di Milano sul fronte dell'offerta di servizi formativi inclusi nel programma "Cose da fare".
Aspetto critico anche per il Sistema del VCO risiede nella impossibilità di realizzare nuove assunzioni per sopperire al turn over professionale; anche qui il personale volontario è un'importante risorsa, anche se viene sempre inserita in un contesto coordinato dai bibliotecari.

È stata inoltre rivolta una breve intervista al BANT (Biblioteche Associate del Novarese e Ticino) (referente Alessandra Salvini), rete di biblioteche civiche organizzata spontaneamente e senza contributo da parte dell'ente regionale.
Attualmente fanno parte del BANT 6 biblioteche della provincia di Novara, alcune delle quali facevano già parte del Sistema del Basso Novarese, peraltro poco soddisfatte della gestione e dei servizi offerti; queste criticità, unitamente all'esperienza positiva nata dal lavoro in rete fatto con il progetto "Nati per Leggere" e

all’esigenza di avere un catalogo unico per offrire un servizio ai propri cittadini più ampio, ha fatto sì che nel 2009 le 6 Amministrazioni Comunali firmassero una convenzione.
Ad oggi la rete viene finanziata dalle quote d’adesione al BANT impegnate dai Comuni.
Il primo passo per unificare il catalogo è stata l’adozione di un unico software di gestione (ErasmoNet) a cui si è aggiunto il servizio di prestito bibliotecario che viene reso 2 volte alla settimana mediante corriere, sevizio che viene molto utilizzato dall’utenza, tant’è che si pensa di estenderlo anche nei mesi estivi in cui solitamente i servizi bibliotecari vengono sospesi.
Le Amministrazioni Comunali hanno stabilito nella convenzione di impegnare annualmente una quota procapite (0.50 cent. per abitante) da investire nell’acquisto libri; al momento la spesa non è condivisa ma la scelta dei libri è discussa e approvata al livello di sistema. Dal momento che ciascuna biblioteca è specializzata in uno specifico tema la condivisione delle politiche di acquisto ottimizza la spesa, mentre l’interprestito garantisce una efficace circolazione dei i libri.
Il BANT è una nuova e giovane realtà sulla scena dei sistemi bibliotecari piemontesi che inizia a muovere i primi passi e che ha in programma diversi obiettivi per migliorare la qualità dei servizi offerti all’utenza che comprendono, tra gli altri, l’adesione a una piattaforma di e-book, il rendere il servizio più capillare sul territorio riuscendo a coinvolgere i non utenti e le realtà più piccole e lo sviluppo di progetti con le scuole medie e superiori.